



Facultad de Ingeniería
Ingeniería de Seguridad Industrial y Minera

Tesis:

**Aplicación del programa “Trabajando juntos
contra el estrés laboral” para reducir los
estresores laborales en los trabajadores de
limpieza de la Municipalidad de Miraflores,
Arequipa 2019**

**Katherine Marbelly Espedilla Ayqui
Kevin Frank Puma Mamani**

Para obtener el título profesional de
Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera

Asesor:

Ing. Karelía Judith Lozada Collado

Arequipa – Perú

2020

RESUMEN

El actual estudio de investigación posee como principal objetivo la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores, de la ciudad de Arequipa.

Para poder lograr el objetivo se consideró como muestra a 30 colaboradores del área de limpieza pública, a los que inicialmente se le aplicó una ficha de datos sociodemográficos y el cuestionario para evaluar el nivel de estrés en el que se encontraban, este cuestionario tiene como autora la especialista en psicología y salud ocupacional, Gloria Villalobos Fajardo. La primera aplicación del cuestionario nos arrojó como resultado que el 80% de nuestros colaboradores tienen niveles de estrés entre muy alto, alto y medio.

Como segunda parte del trabajo de investigación se desarrolló el programa para minimizar los niveles de estrés el cual cuenta con diez sesiones las cuales se realizaron aproximadamente durante tres meses, a partir del mes de noviembre del 2019 hasta enero del 2020 una vez por semana durante 40 min. Al finalizar las sesiones del programa se realizó nuevamente la aplicación del cuestionario para evaluar el estrés. Después de la aplicación del programa tenemos como resultado que un 50% de trabajadores tienen niveles de estrés entre muy alto, alto y medio. Por lo que se concluye

que los trabajadores del área de limpieza pública de la municipalidad de Miraflores han logrado disminuir su nivel de estrés en un 30% después de haber aplicado el programa.

Palabras clave:

Programa, trabajando juntos contra el estrés laboral, estresores laborales, municipalidad, trabajadores de limpieza.

ABSTRACT

The current research study has as its main objective the application of the “Working together against work stress” program to reduce labor stressors in workers in the public cleaning area of the Municipality of Miraflores, in the city of Arequipa.

In order to achieve the objective, 30 collaborators from the public cleaning area were considered as a sample, to which initially a sociodemographic data sheet and the questionnaire were applied to assess the level of stress they were in, this questionnaire is authored specialist in psychology and occupational health, Gloria Villalobos Fajardo. The first application of the questionnaire showed us that 80% of our employees have stress levels between very high, high and medium.

As a second part of the research work, the program to minimize stress levels was developed, which has ten sessions which were held for approximately three months, from November 2019 to January 2020 once a week for 40 min. At the end of the program sessions, the questionnaire was applied again to assess stress. After the application of the program we have as a result that 50% of workers have stress levels between very high, high and medium. Therefore, it is concluded that workers in the public cleaning area of the municipality of Miraflores have managed to reduce their stress level by 30% after applying the program.

Key Words:

Program, working together against work stress, working stressors, municipality, cleaning workers.

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO 1	20
GENERALIDADES.....	20
1.1. Descripción de la realidad problemática	20
1.1.1. Pregunta principal de investigación	22
1.1.2. Preguntas secundarias de investigación.....	22
1.2. Objetivos de la investigación	23
1.2.1. Objetivo general	23
1.2.2. Objetivos específicos.....	23
1.3. Hipótesis	23
1.4. Justificación e importancia	24
1.5. Alcances y limitaciones	26
1.5.1. Alcances.....	26
1.5.2. Limitaciones	26
CAPÍTULO 2	27
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	27
2.1. Marco Legal	27
2.1.1. Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	27
2.1.2. Decreto Supremo N°005-2012 – TR.....	27
2.2. Marco Teórico	28
2.2.1. Estrés.....	28

2.2.1.1. Procesos hormonales del cerebro	30
2.2.1.2. El estrés positivo y el estrés negativo	31
2.2.1.3. Fases del estrés	31
2.2.1.4. Clasificación según su tiempo de duración	32
2.2.2. Estrés laboral	33
2.2.2.1. El Estrés y condiciones ambientales de trabajo	34
2.2.2.2. El Estrés como enfermedad profesional	34
2.2.2.3.El Estrés y su impacto en la Empresa	36
2.2.2.4. Estresores Laborales.....	38
2.2.2.5. Principales Estresores	38
2.2.2.6. Importancia del estudio del estrés laboral.....	42
2.2.3. Estrés como problema mundial	43
2.2.3.1. Como afecta el estrés en la sociedad, economía y salud	44
2.2.3.2. El estrés como enfermedad	44
2.2.4. Programa de intervención.....	45
2.2.4.1. Definición sobre programa de intervención.....	45
2.2.4.2. Características del programa de intervención.....	46
2.2.4.2.1. Tipos de estrategias de intervención	46
2.2.4.2.2. Fases de la elaboración de un programa.....	46
2.2.4.2.3. Técnicas de intervención	47
CAPÍTULO 3	48
ESTADO DEL ARTE	48
3.1. Estado del arte	48
CAPÍTULO 4	59
METODOLOGÍA	59
4.1. Metodología de la investigación	59
4.1.1. Método de la investigación	59

4.1.2. Tipo de investigación.....	59
4.1.2.1. Nivel	59
4.1.2.2. Enfoque.....	60
4.1.3. Diseño de la investigación	60
4.2. Descripción de la investigación	62
4.2.1. Estudio de caso.....	62
4.2.2. Población	63
4.2.3. Muestra	63
4.2.4. Técnicas de observación e instrumentos de colecta y procesamiento de datos.....	63
4.3. Operacionalización de variables.....	65
CAPITULO 5	66
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
5.1. Descripción de la organización.....	66
5.1.1. Descripción de actividades	67
5.1.1.1. Limpieza publica.....	67
5.1.1.2. Áreas Verdes.....	67
5.1.2. Descripción del personal de Limpieza Publica	68
5.1.3. Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Miraflores.....	69
5.1.4. Mapa de procesos de la Municipalidad de Miraflores.....	70
5.1.5. Flujograma de proceso del área de limpieza pública de la Municipalidad	71
5.2. Evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	72
5.2.1. Instructivo para la aplicación y calificación.....	73
5.2.1.1. Aplicación	73
5.2.1.2. Calificación	74

5.2.2. Resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión en la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	76
5.2.3. Identificación del síntoma con mayor prevalencia en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	77
5.3. Desarrollo del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores	78
5.3.1. Resultados del desarrollo del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	82
5.4. Evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	83
5.4.1. Identificación del síntoma que más se ha logrado reducir en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	85
CAPITULO 6	86
RESULTADOS E INTERPRETACION	86
6.1. Análisis de los niveles de estrés antes de aplicar el programa en la Municipalidad distrital de Miraflores	86
6.2. Síntoma I Fisiológicos antes de la aplicación del programa.....	89
6.3. Síntomas II comportamiento social antes de la aplicación del programa	98
6.4. Síntomas III intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa....	103
6.5. Síntoma IV psicoemocionales antes de la aplicación.....	114
6.6. Resultados después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”	124
6.6.1. Resultados del nivel de estrés después de la aplicación del programa.....	124

6.6.2. Resultados del Síntoma I Fisiológicos después de la aplicación del programa.....	125
6.6.3. Resultados del Síntomas II Comportamiento social después de la aplicación del programa	126
6.6.4. Resultados del Síntoma III Intelectuales y laborales después de la aplicación del programa	127
6.6.5. Resultados del Síntoma IV Psicoemocionales después de la aplicación del programa.....	128
6.7. Comparación de resultados de los niveles de estrés en la Municipalidad	129
6.8. Comparación de resultados Síntomas I Fisiológicos	130
6.9. Comparación de resultados Síntomas II Comportamiento Social	131
6.10. Comparación de resultados Síntoma III Intelectuales y laborales	132
6.11. Comparación de resultados Síntomas IV Psicoemocionales	133
6.12. Características sociodemográficas y laborales de los participantes del estudio.....	134
6.12.1. Características sociodemográficas	134
6.12.2. Características laborales	135
6.13. Análisis estadístico de la comprobación de hipótesis	136
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	140
GLOSARIO	141
ANEXOS	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	219

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: Flujograma de actividades	62
Tabla Nº 2: Operacionalización de Variables.....	65
Tabla Nº 3: Organigrama estructural de la Municipalidad de Miraflores.....	69
Tabla Nº 4: Mapa de procesos	70
Tabla Nº 5: Flujograma de procesos del área de limpieza	71
Tabla Nº 6: Síntomas del cuestionario.....	72
Tabla Nº 7: Síntomas de estrés.....	72
Tabla Nº 8: Escala para la evaluación del nivel de estrés laboral	73
Tabla Nº 9: Puntuación para la escala del cuestionario	74
Tabla Nº 10: Puntajes para la interpretación del nivel de estrés laboral	75
Tabla Nº 11: Resultados del cuestionario de los trabajadores antes de la aplicación del programa	76
Tabla Nº 12: Resultados generales del cuestionario antes de la aplicación del programa.....	77
Tabla Nº 13: Resultados del síntoma con mayor prevalencia antes de la aplicación del programa	77
Tabla Nº 14: Distribución del programa	79
Tabla Nº 15: Resultados de la aplicación del programa.....	82
Tabla Nº 16: Resultados del cuestionario de los trabajadores después de la aplicación del programa	83
Tabla Nº 17: Resultados generales del cuestionario después de la aplicación del programa.....	84
Tabla Nº 18: Resultados del síntoma que más se ha logrado disminuir después de la aplicación del programa	85

Tabla N° 19: Valoración del nivel de estrés laboral para la obtención de resultados.....	86
Tabla N° 20: Alternativas del cuestionario de evaluación del estrés laboral para la obtención de resultados	86
Tabla N° 21: Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés antes de la aplicación del programa	87
Tabla N° 22: Síntomas Fisiológicos antes de la aplicación del programa	89
Tabla N° 23: Dolores musculares	90
Tabla N° 24: Problemas gastrointestinales	91
Tabla N° 25: Problemas respiratorios	92
Tabla N° 26: Dolor de cabeza.....	93
Tabla N° 27: Trastornos del sueño	94
Tabla N° 28: Problemas cardiacos	95
Tabla N° 29: Cambio de apetito.....	96
Tabla N° 30: Problemas con órganos genitales	97
Tabla N° 31: Síntomas de Comportamiento Social antes de la aplicación del programa.....	98
Tabla N° 32: Problemas con relaciones familiares.....	99
Tabla N° 33: Problemas para permanecer quieto	100
Tabla N° 34: Dificultades en las relaciones con otras personas.....	101
Tabla N° 35: Sentimiento de asilamiento y desinterés	102
Tabla N° 36: Síntomas Intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa.....	103
Tabla N° 37: Sensación de sobrecarga de trabajo.....	104
Tabla N° 38: Problemas para concentrarse	105
Tabla N° 39: Aumento en el número de accidentes laborables.....	106
Tabla N° 40: Problema de frustración.....	107

Tabla N° 41: Desgano, tedio o cansancio.....	108
Tabla N° 42: Disminución del rendimiento en el trabajo.....	109
Tabla N° 43: Deseo de no asistir al trabajo.....	110
Tabla N° 44: Bajo compromiso	111
Tabla N° 45: Dificultad para tomar decisiones	112
Tabla N° 46: Deseo de cambiar de trabajo	113
Tabla N° 47: Síntomas psicoemocionales antes de la aplicación del programa....	114
Tabla N° 48: Sentimiento de soledad y miedo	115
Tabla N° 49: Sentimiento de irritabilidad, pensamientos negativos.....	116
Tabla N° 50: Problemas de angustia o preocupación	117
Tabla N° 51: Consumo de drogas	118
Tabla N° 52: Sentimiento de que “No vale nada”	119
Tabla N° 53: Consumo de bebidas alcohólicas o cigarrillo	120
Tabla N° 54: Sentimiento de que está la perdiendo la razón	121
Tabla N° 55: Comportamientos rígidos.....	122
Tabla N° 56: Sentimiento de no poder manejar los problemas de la vida	123
Tabla N° 57: Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés después de la aplicación del programa	124
Tabla N° 58: Resultados de los síntomas Fisiológicos después de la aplicación del programa.....	125
Tabla N° 59: Resultados de los síntomas de Comportamiento Social después de la aplicación del programa	126
Tabla N° 60: Resultados de los síntomas Intelectuales y laborales después de la aplicación del programa	127
Tabla N° 61: Resultados de los síntomas Psicoemocioanles después de la aplicación del programa	128
Tabla N° 62: Conglomerado de las características sociodemográficas.....	134

Tabla N° 63: Conglomerado de datos laborales	135
Tabla N° 64: Resultados estadísticos de la comparación de hipótesis	136
Tabla N° 65: Ubicación del valor T Student	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Resultado del cuestionario antes de la aplicación del programa	87
Gráfico N° 2: Síntomas Fisiológicos antes de la aplicación del programa.....	89
Gráfico N° 3: Dolores en la espalda y cuello o tensión muscular	90
Gráfico N° 4: Problemas digestivos, problemas gastrointestinales o colon	91
Gráfico N° 5: Problemas respiratorios	92
Gráfico N° 6: Dolores de cabeza	93
Gráfico N° 7: Trastornos del sueño, somnolencia.....	94
Gráfico N° 8: Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	95
Gráfico N° 9: Cambio fuertes de apetito	96
Gráfico N° 10: Problemas con la función de los órganos genitales.....	97
Gráfico N° 11: Síntomas de Comportamiento Social antes de la aplicación del programa.....	98
Gráfico N° 12: Dificultad en relaciones familiares	99
Gráfico N° 13: Dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades	100
Gráfico N° 14: Dificultades en las relaciones con otras personas	101
Gráfico N° 15: Sensación de aislamiento o desinterés	102
Gráfico N° 16: Síntomas Intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa.....	103
Gráfico N° 17: Sentimiento de sobrecarga de trabajo.....	104
Gráfico N° 18: Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	105
Gráfico N° 19: Aumento en el número de accidentes	106
Gráfico N° 20: Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.....	107
Gráfico N° 21: Cansancio, tedio o desgano	108
Gráfico N° 22: Poca creatividad disminución del rendimiento de trabajo	109

Gráfico N° 23: Deseo de faltar al trabajo	110
Gráfico N° 24: Bajo interés o poco compromiso con lo que se hace.....	111
Gráfico N° 25: Dificultad para tomar decisiones	112
Gráfico N° 26: Deseo de cambiar de empleo.....	113
Gráfico N° 27: Síntomas psicoemocionales antes de la aplicación del programa .	114
Gráfico N° 28: Sentimiento de soledad y miedo	115
Gráfico N° 29: Pensamientos negativos e irritabilidad	116
Gráfico N° 30: Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	117
Gráfico N° 31: Consumo de drogas para aliviar la tensión de los nervios.....	118
Gráfico N° 32: Sentimiento de que “No sirve para nada” o “No vale nada”	119
Gráfico N° 33: Consumo de cigarrillos o bebidas alcohólicas	120
Gráfico N° 34: Sentimiento de pérdida de razón.....	121
Gráfico N° 35: Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.....	122
Gráfico N° 36: Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.....	123
Gráfico N° 37: Resultados del cuestionario después de la aplicación del programa.....	124
Gráfico N° 38: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Fisiológicos.....	125
Gráfico N° 39: Resultados después de la aplicación del programa síntomas de Comportamiento Social	126
Gráfico N° 40: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Intelectuales y laborales.....	127
Gráfico N° 41: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Psicoemocionales	128
Gráfico N° 42: Comparación de resultados de los niveles de estrés.....	129
Gráfico N° 43: Comparación de resultados Síntoma I Fisiológicos	130
Gráfico N° 44: Comparación de resultados Síntoma II Comportamiento Social....	131

Gráfico N° 45: Comparación de resultados Síntoma III Intelectuales y laborales..	132
Gráfico N° 46: Comparación de resultados Síntomas IV Psicoemocionales	133
Gráfico N° 47: Ubicación del Valor T Student	136

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación cuenta con la finalidad de minimizar los niveles de estrés que se puedan generar por las actividades laborales mediante la aplicación de un programa en los colaboradores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores en la ciudad de Arequipa 2019. Teniendo en cuenta que el estrés es un problema real y con el tiempo se hace más crónica. Esto trae consecuencias para las organizaciones, al propio trabajador y sus familias. Conforme a la organización mundial de la salud el estrés laboral es el responsable de afectar a la salud de los trabajadores y genera bajas en la productividad de la organización en la cual se desempeñan, además indica que el colaborador que demuestra indicios de estrés se enferma frecuentemente con tendencia a tener accidentes o incidentes. Lo mencionado es corroborado por la Organización Internacional del Trabajo que da a conocer que el estrés es un factor causante de aumento en la tasa de accidentabilidad bajando así el buen desempeño de los trabajadores para las entidades en la cual realizan actividades laborales, según estadísticas a nivel de América Latina el estrés es más frecuente y más invasivo en mujeres diferenciándose de los hombres solo por un 3%. En el marco normativo peruano el estrés es considerado como un agente psicosocial el cual forma parte de los riesgos presentes dentro de la organización. En la Municipalidad de Miraflores se ha considerado este estudio del estrés laboral ya que se observó en una

inspección inopinada que los trabajadores están expuestos a agentes estresantes diariamente por el servicio que ofrece la Municipalidad, actividad para la cual fueron contratados, esta actividad consiste en mantener limpio el distrito de Miraflores realizando actividades de recojo de basura, barrido de calles, mantenimiento de parques y jardines, es por ello que existe el compromiso de ayudar a los trabajadores de la Municipalidad a minimizar estos niveles de estrés, mejorando así la productividad impactando positivamente, disminuyendo así accidentes laborales que puedan generarse, teniendo la certeza de mejorar la tranquilidad del trabajador reflejándolo en el buen desempeño de sus actividades. La presente investigación está estructurada en seis grandes capítulos los cuales se desarrollan de la siguiente manera capítulo uno; Generalidades, en este punto se describirá la realidad problemática de la investigación, los objetivos, hipótesis, justificación e importancia, alcances y limitaciones. Capítulo dos; Fundamentación teórica, el cual consiste en describir el marco legal, marco teórico del trabajo de la investigación. Capítulo tres; Estado del arte capítulo en el cual se considera anteriores trabajos de investigación para ser tomados como referencia y darle consistencia a la investigación. Capítulo cuatro; Método de investigación, en este punto se consideró el tipo, diseño, nivel, enfoque de la investigación añadiendo además el estudio del caso, población, muestra y técnicas utilizadas. Capítulo cinco; Desarrollo de la investigación, el cual radica en la descripción de la condición de la Municipalidad, de las actividades que realizan, organigrama. Capítulo seis; Resultados e interpretación, consiste en analizar los datos obtenidos mediante gráficos comparativos el cual dará a conocer cuan beneficioso fue el estudio de investigación además en este último capítulo se considerará las conclusiones, recomendaciones y anexos de toda la tesis.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1. Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud expresa que el estrés laboral es uno de los causantes que afecta a la salud de los trabajadores y el buen desempeño en las entidades para las cuales trabajan. Un trabajador con signos de estrés se tiende a enfermar con más frecuencia, tener poca motivación por lo que podría ser menos productivo y por consecuente estar más propenso a tener un accidente o incidente laboral [1].

El Organismo Internacional de Trabajo da a conocer que el estrés laboral tiene efectos negativos que se manifiestan de muchas maneras las cuales incluyen en la aparición de enfermedades, problemas de circulación y gastrointestinales además de otros tipos de trastornos psicosociales, psicosomáticos y físicos. Los trastornos mencionados pueden generar un bajo rendimiento laboral y a su vez aportar a la tasa de accidentes y lesiones bajando así la productividad [2].

En América Latina en un informe publicado por la Organización Internacional de Trabajo se dieron a conocer con datos estadísticos que el estrés laboral se refleja más en mujeres con un 28% en comparación de los hombres que tienen un 25% de estrés laboral, diferenciándose uno del otro con un 3% [3].

Dentro de la leyes Peruanas existe la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículo N°56 y su reglamento D.S N° 005-2012-TR en el artículo N°103 dan a conocer que existen agentes psicosociales que forman parte de los riesgos que están presentes en las actividades laborales, dentro de ellos se encuentra el estrés como uno de los factores que el empleador debe prevenir con la finalidad de que la exposición no cause deterioro a la salud en los trabajadores [4].

En el Perú los organismos públicos y privados no les dan la suficiente atención a los factores de riesgo psicosocial, siendo este riesgo uno de los más importantes ya que afecta directamente al factor humano el cual es pieza fundamental para prevenir los riesgos laborales. Dentro de ello existe un estudio donde revela que al menos el 80% de accidentes laborales son producidos por el comportamiento humano siendo así está la causa principal. Este mismo estudio presenta que las empresas obvian el papel que tiene el comportamiento humano al momento de establecer planes de prevención [5]. Según reportes de salud el 70% de trabajadores peruanos padecen de estrés laboral, en este reporte se explica que las edades más comunes para contraer esta enfermedad se dan entre los 25 y 40 años, generalmente en esta edad es en donde se asumen mayores responsabilidades siendo más vulnerables las mujeres [6].

Por consiguiente, se considera que el Perú no es ajeno a padecer enfermedades provocadas por el estrés laboral al contrario se muestra que la mayoría de los trabajadores peruanos están inmersos al estrés laboral, por lo que este problema no debería pasar inadvertido sino más bien debe ser prevenido por los empleadores ya que un trabajador estresado puede padecer enfermedades y es más propenso a sufrir accidentes o incidentes generando pérdidas para el empleador.

La Municipalidad distrital de Miraflores tiene en su área operativa a trabajadores que se dedican a mantener el Distrito de Miraflores limpio, cabe mencionar que estas actividades son las de recojo de basura, barrido de calles, lavado de contenedores. Actividades en las cuales, por la importancia del servicio prestado de parte de la

Municipalidad a los vecinos mirafloresinos, los trabajadores están expuestos no solo a agentes biológicos sino también a agentes psicológicos los cuales producen en ellos altos niveles de estrés ya que los horarios de entrada varían de acuerdo a la necesidad de servicio, los horarios destinados a la alimentación no son iguales para todos, la presión que se les exige por mantener las calles limpias es diaria y el último factor no menos importante, el liderazgo negativo. Todo esto factores influyen en el buen desempeño, la salud, la salud psicológica de los trabajadores aumentando así la tasa de accidentes.

Teniendo en cuenta que los trabajadores no tienen conocimiento de cómo afrontar situaciones de estrés, la mayoría de los trabajadores son mujeres y además de ello son personas mayores, esto hace notar lo propenso que están a tener accidentes, además de ellos nos hace ver que el riesgo psicosocial no está siendo considerado por la Municipalidad ya que estudios científicos demuestran que un buen ambiente laboral hace que los trabajadores sean más productivos bajando así la tasa de accidentes y produciendo estabilidad en la Municipalidad.

1.1.1. Pregunta principal de investigación

¿La Aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” reducirá los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores Arequipa 2019?

1.1.2. Preguntas secundarias de investigación

✓ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y que síntoma tiene mayor prevalencia en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019 antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”?

✓ ¿El desarrollar el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” reducirá los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y que síntoma se ha logrado reducir después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Aplicar el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores Arequipa 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Evaluar el nivel de estrés laboral e identificar el síntoma con mayor prevalencia en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019 antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”.
- ✓ Desarrollar el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019”.
- ✓ Evaluar el nivel de estrés laboral y determinar el síntoma que más se ha logrado reducir después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019.

1.3. Hipótesis

- ✓ H1= Es probable que se pueda reducir los estresores laborales aplicando el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”, en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019.

✓ H0= Es probable que no se pueda reducir los estresores laborales aplicando el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”, en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019.

1.4. Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación está realizado en base a la necesidad de minimizar los efectos del estrés en trabajadores, lo cual trae consigo enfermedades físicas como gastritis, problemas respiratorios, dolores de cabeza, a nivel emocional, depresión, ansiedad etc. Lo que conlleva a una baja producción y aumento en la tasa de accidentes o incidentes dentro de la municipalidad lo cual genera pérdidas de horas de trabajo y económicas, Se debe tener en cuenta que a nivel de nuestro país, Perú, los organismos públicos y privados no les dan la debida importancia a los factores de riesgo derivados de los agentes psicosociales, siendo este uno de los más importantes ya que su repercusión es directamente en el factor humano, entendiendo esto, la necesidad de mejorar de la municipalidad de Miraflores en este aspecto es importante ya que como organismo público está sumergido dentro de las organizaciones que carecen de procedimientos para la prevención y tratamiento de riesgos psicosociales principalmente de un problema tan común como lo es el estrés .

En primera instancia a través de una inspección inopinada se pudo visualizar en el Municipio de Miraflores la carencia de métodos o medidas del municipio con sus colaboradores para reducir el estrés evidente, considerando que el estrés es un factor generador de enfermedades, pérdidas tanto para los trabajadores como para la empresa añadiendo que año tras año surge la competitividad y el proceso de competitividad a nivel laboral y organizacional.

El municipio que cuente con programas de minimización de estrés que estén debidamente incluidos en el plan anual de seguridad, reducirá significativamente los niveles de estrés en los trabajadores reduciendo así enfermedades, ausentismo

laboral, poca creatividad, bajo rendimiento, baja productividad y otros factores que pueda ser generado por el estrés.

Por otro lado, que el municipio cuente con trabajadores capacitados, que tengan conocimiento de cómo afrontar el estrés laboral, contribuirá al distrito lo reflejaran en sus actividades cotidianas en el trato que tengan con los vecinos mirafloresinos y con sus propios compañeros.

En la actualidad en la ciudad de Arequipa, como en otras ciudades, la limpieza, el recojo de desechos y la correcta disposición de ello es muy importante, pero el papel importante lo desempeñan las personas que trabajan en este rubro como son el personal de limpieza, ellos al ser los encargados de esta actividad tienen en sus manos el deber de mantener el distrito limpio y libre de contaminación ya que no solo se dedican al recojo de basura sino también el reciclaje, la elaboración de compost a través de los desechos orgánicos etc. Por todo ello hace de esta actividad admirable porque no solo están comprometidos con la sociedad sino también con el medio ambiente controlando y disponiendo correctamente los desechos.

Según el modelo de causalidad de pérdidas de Frank Bird, establece una sucesión de hechos en donde presenta que la causa básica se genera por dos puntos trascendentales el cual uno de ellos será el causante de accidentes y pérdidas ya sea a nivel personal u organizacional [7].

Otra teoría dada por William Heinrich estadounidense pionero en seguridad industrial desde 1930, indica que más del 85% de accidentes laborales fueron ocasionados por acciones humanas peligrosas, 2% por situaciones casuales y 10% restante por condiciones peligrosas [7].

Sustentado de esta manera se da a conocer que el ser humano al sufrir enfermedades, bajo rendimiento, poca creatividad, presión y otros factores derivadas del estrés tiene pérdidas económicas no solo para el propio personal sino también para la organización para cual se desempeña.

El presente trabajo de investigación, busca cumplir con las siguientes disposiciones legales. Ley de seguridad y salud en el trabajo 29783 artículo 56, Decreto Supremo 005-2012- TR en el artículo 103 y por último el Reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros Municipales del Perú Decreto Supremo 017-2017-TR. Las cuales reconocen la existencia de los agentes psicosociales como un riesgo que puede generar perjuicios a la salud a corto y largo plazo, una de las enfermedades que se menciona es el estrés ocasionado por los estresores laborales el cual se encuentra dentro de la actividad que desarrollen los trabajadores. Teniendo en cuenta que el empleador está en la obligación de prevenir los agentes psicosociales para brindar un buen ambiente laboral y poder evitar enfermedades que se puedan generar durante el trayecto de las actividades laborales [8].

1.5. Alcances y limitaciones

1.5.1. Alcances

El alcance del trabajo de investigación está compuesto por los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores Arequipa.

1.5.2. Limitaciones

- ✓ Las limitaciones están relacionadas al tema tiempo, ya que por este factor la aplicación del programa solo se desarrollará en tres meses, obteniendo resultados de la aplicación del antes y después.
- ✓ Predisposición de algunos trabajadores para participar en las actividades del programa.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Marco Legal

2.1.1. Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

La actual ley se aplica a todo el territorio peruano teniendo como intención elemental promover la conciencia de prevención ante los riesgos laborales en donde podemos encontrar el principio de prevención que indica que el empleador deberá garantizar que los colaboradores cuenten con las condiciones óptimas de trabajo, teniendo en cuenta que es un derecho que les corresponde realizar sus actividades dignamente manteniendo la garantía de que se conservara un buen estado dentro sus actividades. En el artículo n° 56 se menciona que el empleador tiene que garantizar que al exponer a los colaboradores a agentes químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales en sus centros de labor no originen ningún tipo de daño a la salud de los trabajadores [8].

2.1.2. Decreto Supremo N°005-2012 – TR

En el artículo n° 103 indica que existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo lo que con el tiempo produce una cadena de síntomas clínicos como enfermedades al corazón, pulmones, al mismo organismo, estomago, piel, etc [4].

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Estrés

El estrés es la resistencia fisiológica, la cual fue ocasionada por que el individuo atraviesa situaciones difíciles tales como física o emocionalmente por lo que el organismo responde reaccionando de diferentes maneras. Generalmente este mecanismo de defensa de tensión persistente exige al organismo al máximo, lo que ocasiona enfermedades presentándose contrariedades sobre la salud [9].

Es también una serie de procesos naturales del organismo por lo que genera un resultado automático ante situaciones externas las cuales amenazan o desafían al individuo por lo que necesitan la utilización de los recursos físicos, conductuales y mentales para poder enfrentarlos, de lo contrario podría trastornar el equilibrio emocional del individuo [10].

A lo largo de la historia el concepto sobre estrés fue definido por el fisiólogo y médico canadiense Hans Selye quien señala al estrés como un grupo de reacciones del organismo en contra de alguna presión o situación que actúa sobre el organismo proviniendo del exterior como de interior del mismo individuo, lo que ocasiona un resultado producido por el organismo para contrarrestar las presiones físicas o psicológicas frente a situaciones de ataque o amenazas. Desde entonces las diversas disciplinas médicas se han comprometido en estudiar el estrés por lo que ahora se tiene conceptos más elaborados como los tipos de estrés cuáles son sus características y como tratarlos. En los últimos tiempos se reconoce que diversos cambios o estímulos de alguna manera determina el comportamiento del individuo, es decir los obliga a adecuarse respondiendo positivamente a los retos diarios y cumpliendo con los objetivos plasmados convirtiendo este tipo de estrés en estrés positivo. Durante las diversas actividades que un individuo realiza por lo general alguna de ellas siempre resulta ser más complicada que otra, pero el hecho de realizarlo

aplicando diferentes métodos o simplemente buscando la forma de poder realizarlo, obteniendo como resultado lo deseado correctamente, produce un estado de satisfacción, es lo que se denomina como eustres o estrés positivo. Sin embargo en un inicio el estrés estaba presente pero ayudo a la consecución de diversos objetivos haciendo que sea necesaria y se adapte al organismo, cuando el estrés continua por tiempos prolongados o se incrementa en el tiempo, en el desarrollo laboral, inclusive en las relaciones con otras personas por lo que en vez de mejorar nuestras actividades se intensifican más, se estaría produciendo el distres o estrés negativo que por lo general ocasiona que los individuos se esfuercen más, produciendo la sensación de sobrecarga o molestia por lo que es habitual que vaya acompañado de desórdenes en el interior del organismo [9].

Las exigencias en nuestra sociedad de los últimos años en lo que concierne a la prestación de productos y servicios , son cada vez mejores y la competencia es a nivel global por lo que las empresas presentan una productividad mayor generando sobrecarga en los trabajadores ya que los esfuerzos son cada vez más grandes a esto tenemos que añadirle el modo de vida tan acelerado, los constantes cambios y el hecho de tener que adaptarse a ellos con nuevos principios, métodos y procedimientos de trabajo que producen como síntoma una variación en las funciones biológicas y psíquicas de los trabajadores. En el contexto ergonómico, cuando se trata de sistematizar la relación hombre maquina se tienen en cuenta que se integran los sistemas humanos, físicos, equipos y ambientes. Todo lo anterior mencionado inicia de alguna forma una serie de situaciones que integradas generan estrés al individuo. Cuando la gestión de la empresa y del trabajo no es lo suficientemente entendible y eficiente, da lugar a situaciones que causan cansancio, confusión, aumento de esfuerzo, incertidumbre lo cual intensifica el estrés, que solo se puede corregir o modificar por la ergonomía decisional el cual adopta decisiones convenientes con características colectivas dándole prioridad a la creatividad. En 1956 se integra la

palabra estrés al grupo de términos médicos del doctor Hans Selye, donde ese entiende que estrés es la respuesta no propia que tiene el cuerpo humano a cualquier situación, esta no adaptación de la persona a situaciones nuevas en donde la persona sienta que está siendo amenazado, ahí se dará inicio a un estado de alerta.

En conclusión, el estrés es una forma de responder del cuerpo humano a situaciones estresantes. El estrés tiene un origen fisiológico donde se tiene como inicio un mecanismo neuroendocrino el cual actúa a través de los sistemas nerviosos, hormonas y glándulas dando como resultado la aparición adrenalina y noradrenalina las cuales producen fatiga y monotonía [11].

Es el resultado biológico al estímulo para expresar la respuesta psicológica al estresor el cual se define como aquel agente que estimula la aparición de estrés [10].

2.2.1.1. Procesos hormonales del cerebro

El cerebro cuando se encuentra con alguna amenaza o riesgo, activa el hipotálamo quien es el encargado de liberar sustancias específicas que son mensajeros recorriendo zonas puntuales del organismo, como la hormona adrenocorticotropina (ACTH), que viaja por todo el torrente sanguíneo llegando hasta la corteza suprarrenal quien al recibir tal mensaje produce las hormonas corticoides, en paralelo otro mensaje viaja por los nervios desde el hipotálamo hasta la medula suprarrenal activando la segregación de adrenalina. De esta manera el cerebro enfrenta diversas situaciones de estrés. Si bien es cierto hay muchos factores que generan estrés, por diversas situaciones, depende directamente del individuo como las asimile siendo significativo para unos y para otros no, teniendo en cuenta que cada persona tiene diferente tolerancia hacia los problemas por lo cual su umbral de estrés varia, es por ello que se tiene conocimiento de diversos desencadenantes de estrés nombrados en categorías de estresores [9].

2.2.1.2. El estrés positivo y el estrés negativo

Se define al estrés positivo o eustres, como un reto positivo es decir estimula a la persona a ser más creativo y utilizar sus capacidades físicas, mentales, emocionales y habilidades, consiguiendo así una situación de éxito habiendo superado todos los obstáculos [11]. Por ejemplo, aquellas actividades realizadas por criterio propio lo cual lo hace agradable y fácil generando un estrés saludable [10].

Todo lo contrario, al estrés negativo o distres el cual es considerado como reto negativo ya que produce abstención e incapacidad de actuación lo que se revierte teniendo efectos negativos en el trabajador y la organización, este tipo de estrés es el produce preocupación y es motivo de estudio ergonómico [11]. Por ejemplo, se da en actividades que no se desean ejercer o que están sujetas a obligación por lo que se hacen más pesadas prolongadas o difíciles lo cual produce un estrés poco saludable. Según estudios depende mucho de la persona en cuanto afecta el estrés, ya sea positivo o negativo por lo que en personas con susceptibilidad y baja autoestima tienden a enfrentar situaciones de estrés negativo con más frecuencia y la adoptan como una manera de vivir, tal es la situación que cuando se enfrentan a situaciones de estrés positivo para ellos no les resulta relevante. Está comprobado que las personas necesitan el estrés bueno para su desarrollo personal, para la salud, en lo que varía es la dosis de estrés positivo que cada persona necesita para incrementar sentimiento de satisfacción y bienestar [10].

2.2.1.3. Fases del estrés

Fase de alarma o huida: Cuando un individuo se encuentra en este punto el organismo produce mucha más energía de lo que comúnmente se produce generalmente se inicia cuando confrontamos alguna situación difícil, iniciándose un cambio químico en el organismo, en donde el cerebro activa las señales que hace que se segregue hormonas ,desencadenando una serie de reacciones dentro del organismo, provocando la tensión en los músculos, los sentidos tienden a estar más

agudos, elevando la frecuencia cardiaca y por consecuente el aumento de flujo sanguíneo.

Fase de resistencia: En esta fase el organismo se encuentra en una postura de alerta por lo que no se encuentra totalmente relajado y a cualquier estímulo el organismo produce una nueva respuesta fisiológica manteniéndose la situación de alerta fija.

Fase de agotamiento: A diferencia con las otras dos fases, este punto se convierte en crónico haciéndolo más peligroso, ya que se mantiene por tiempos prolongados por lo que solo varía de acuerdo al individuo, siendo necesaria y urgente la disminución de estímulos estresantes, de no hacerlo el organismo toma otras medidas para contrarrestarlo y poder liberarse de esta fase de estrés, por lo que se manifiesta mediante dolencias físicas y problemas psicológicos, teniendo como consecuencia trastornos del sueño, aparición de angustia o deseo de huir.

El estrés tiene su inicio a través de las respuestas fisiológicas por lo que el organismo al sentirse amenazado por las situaciones a las que el individuo se expone, se activan una serie de glándulas puntualmente del hipotálamo y la hipófisis las cuales se encuentran ubicadas en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales situadas encima de los riñones exactamente posterior a la cavidad del abdomen [9].

2.2.1.4. Clasificación según su tiempo de duración

Estrés agudo: Este tipo de estrés es el más común se genera a partir de la imposición o la presión producida en el pasado o futuro [9].

Estrés agudo episódico: Se genera por la exposición a estrés agudo continuamente los individuos que padecen este tipo de estrés por lo general son los que asumen demasiadas responsabilidades lo que produce que no se puedan organizar, teniendo como consecuencia la acumulación de exigencias y presiones, obteniendo como reacción la irritabilidad, sintiéndose incapaz de organizar su vida [10].

Estrés crónico: A diferencia con los otros dos tipos el estrés crónico genera un estado de alarma que persiste se inicia cuando el individuo entra en un cuadro de depresión

donde no ve la salida ante una situación deprimente, este tipo de estrés se identifica porque las exigencias y presiones son violentas durante tiempos que tienen la apariencia de ser interminables [9].

El peor acontecimiento del estrés crónico es cuando el individuo se adecua a convivir con este malestar, olvidándolo por momentos, teniendo la amenaza que en un futuro reaparezca desencadenando en una crisis nerviosa, por lo que su tratamiento puede ser sumamente difícil lo cual tendrá como consecuencia un desenlace fatal [9].

2.2.2. Estrés laboral

El estrés en el trabajo se define como una divergencia del estado emocional entre el nivel de exigencia en el trabajo y los recursos que pueda disponer siendo así naturalmente un fenómeno basado en los sentimientos de una persona, de la cual dependerá la forma de cómo se administrara las exigencias en el trabajo.

El estrés laboral es una respuesta a un grupo de condiciones que se crean en el organismo física y psicológicamente, que es resultado del buen funcionamiento negativo y positivo del sistema hombre, máquina y entorno administrativo que se produce en el lugar de trabajo y lo que ocasiona una condición que perjudica la disposición de respuesta, adaptación de la persona a la presión y la carga de trabajo, lo que genera una condición en la que se fortalece o debilita la integridad personal del individuo.

Para fortalecer o debilitar la condición de estrés se necesita en gran parte el desbalance que hay entre lo que exige el trabajo y la respuesta de la persona, dado el caso algunas poseen un alto nivel de resistencia a los agentes estresantes, por lo que hay otras personas en donde su nivel de tolerancia es mínimo a los agentes estresantes. Todo esto es atribuido a la personalidad del individuo y su forma de enfrentar estos síntomas [11].

2.2.2.1. El Estrés y condiciones ambientales de trabajo

El ambiente de trabajo que se da en las organizaciones es uno de los causantes del estrés en el campo de la macroergonomía, al tomarlo como un factor estresante dependiendo de las situaciones, el cual recae en el factor humano creando situaciones como:

- ✓ Demasiada dureza al momento de manejar una empresa.
- ✓ Excesivo autoritarismo sobre el personal.
- ✓ Inmoderada supervisión y vigilancia hacia el personal disminuyendo su espacio de libertad y acción.
- ✓ No se reconoce el buen trabajo más bien se dan demasiadas observaciones y críticas.
- ✓ Debido a la mala gestión y racionalización del trabajo se produce excesiva carga laboral.
- ✓ Plazos cortos en los cumplimientos de los objetivos.
- ✓ La inexistencia de seguros contra accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Falta de dedicación al personal despreocupándose así de su calidad de vida y satisfacciones personales.
- ✓ Poca preocupación por el sistema ergonómico y ambiental, que eliminan los factores de riesgo físico como la mala iluminación, ruido, aforo no adecuado etc.
- ✓ Capacitación mínima con tareas mal planeadas y complejas
- ✓ Deficiente distribución de los horarios y tareas repetitivas en donde no se toma en cuenta la fatiga y la rutina producida en el trabajo [11].

2.2.2.2. El Estrés como enfermedad profesional

Los estados incorporan el tema de estrés en sus estatutos para ser clasificado como enfermedad profesional, el cual fue definida por la OIT como una parte de la de la medicina que tiene por objetivo promover y prolongar el más alto nivel de comodidad física, psicológica y social en los colaboradores con distinta profesión, previniendo todo

daño a la salud causado por las condiciones de trabajo, protegiendo su integridad de los riesgos que se derivan de agentes que perjudican la salud. Así mismo colocar y mantener al trabajador en un puesto donde la actividad que realice sea de acuerdo con sus aptitudes físicas y psicológicas provocando como resultado que el trabajo se adapte al hombre y su actividad.

El estrés adquiere su posición de enfermedad profesional a partir de la legislación de los países. Teniendo como ejemplo la legislación laboral en México, plantea el requisito de amparar a los trabajadores de las afecciones profesionales e incidentes de trabajo dándole prioridad a este último. En este campo se dispone que la ergonomía busque adaptarse a métodos, instrumentos y condiciones de trabajo a la anatomía fisiológica y psicológica del trabajador.

La legislación en Chile indica lo siguiente, para que se le considere al estrés dentro de las enfermedades profesionales necesita de ciertas especificaciones como:

- ✓ Que genere enfermedades con incapacidad temporal, incapacidad permanente o la muerte.
- ✓ Que el causante directo sea por trabajo u oficio.
- ✓ El origen de la enfermedad profesional sea por tensión psíquica en exceso.

La legislación colombiana refiere al estrés ocupacional como patologías generadas por estrés en el lugar de trabajo, actividades con exceso de trabajo en relación al tiempo que se tiene para realizados, trabajos rutinarios combinados con la sobrecarga de trabajo, trabajos de turno noche y actividades con estresantes físicos que conlleva a efectos psicológicos los cuales producen circunstancia de intranquilidad y decaimiento, infartos y otras enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, colon irritable.

La legislación en estados unidos, con ley de seguridad y salud en el trabajo considera la indagación de factores psicológicos del lugar de trabajo. La legislación en Reino Unido, con ley de salud y seguridad en el trabajo considera la investigación de factores psicológicos en el trabajo. La legislación en Suecia, con ley del medio ambiente de

trabajo constituye que las situaciones de trabajo deben adaptarse a las diversas eventualidades físico psicológicas del individuo, debería considerar la tecnología, la organización del trabajo y el control de las funciones de tal modo que los colaboradores no se enfrenten a molestias físicas y mentales que pueden ser la causa de accidentes, el mismo método se debe emplear para la manera de retribuir y establecer el trabajo. Debe obviar o ajustarse el trabajo estrictamente controlado y forzoso.

Se puede considerar que el nivel de estrés como enfermedad profesional queda definido en la legislación de los diversos países, acordado por las causas que lo producen, por las situaciones para ser considerado como tal, por las consecuencias en la personas, y por las sugerencias implícitas deben ser tomadas en cuenta para ser tratado como enfermedad profesional para ser tratado legalmente en beneficio del trabajador [11].

2.2.2.3. El Estrés y su impacto en la Empresa

Acorde con la evolución de la sociedad se dio un nuevo perfil en donde se dice que se debería actuar a la velocidad del pensamiento siendo este perfil el principio de un estresante para el colaborador con tan solo oírlo, el cual se ve en un futuro, sometido a cambios permanentes a la velocidad de actuación, a la presión por obtener resultados y la incertidumbre.

La competencia y la globalización sustentable que conforman los factores estresantes de una empresa está tomando una personalidad a partir de ello, constituyendo un organismo exterior e interiormente estresado y estresante.

Siendo así un factor estresante para el individuo quien sufre los estragos del estrés, en los siguientes aspectos se considera a:

a) Empresa estresada: tiene las siguientes características

- ✓ Dificultad para enfrentar el escenario del momento.
- ✓ Capacidad mínima de reestructuración y actualización constante.
- ✓ Toma de malas decisiones y poco planeadas.

- ✓ Entorno laboral desagradable y desmotivante.
- ✓ Administración blanda, poco ordenada y rígida.
- ✓ Oposición al cambio.
- ✓ Pérdida de competitividad.

b) Empresa estresante: tiene la característica de que el estrés se produzca en la empresa impactando en el trabajador produciendo:

c) La disminución del rendimiento en el trabajo por parte del colaborador.

d) Pérdidas en la producción y acrecentamiento de los costos por las bajas que se producen debido a la rotación del personal estresado.

e) Procesos laborales abiertos debido a las denuncias de los damnificados.

f) Estado de depresión debido a que los agobia el estrés que produce su trabajo sobre ellos generando el deterioro de la salud.

g) No solo se debe considerar los costos generados por el estrés al trabajador, sino que también se debe considerar los costos indirectos que estos generan por ausentismo y rotación de personal producido por el estrés.

h) Disminuye la creatividad y la visión por parte de los trabajadores lo que produce una disminución de crecimiento a la empresa la que además tendrá que mantener al personal estresado.

i) Costos que se debe tomar en cuenta a la hora de reemplazar a trabajadores estresados:

j) Elevación de costos por entrenar y ayudar a la adaptación del nuevo trabajador.

k) Elevación de costos por reclutamiento

l) Elevación de costos por menor rendimientos esperando hasta que se alcance el límite máximo.

m) Elevación de costo por contratación del personal capacitado y entrenador [11].

2.2.2.4. Estresores Laborales

Es constante que el estrés laboral sea valorado como una experiencia individual, la cual se produce por la apreciación de la existencia de requerimientos excesivos o amenazantes, las cuales son laboriosos para controlarlos y pueden lograr producir resultados negativos. Estos resultados negativos para la persona se le designara como tensión, y el origen de las situaciones de estrés, ya mencionadas anteriormente se le designara como estresores. El estudio de los estresores es muy significativo en el desarrollo de la prevención y control del estrés laboral ya que estos estímulos son los que desencadenan las situaciones de estrés y tensión. A los estresores se les han dado conceptos de diferentes maneras, el cual diversos autores han considerado diferentes dimensiones, como la frecuencia con la que ocurre, la intensidad, la duración y la predictibilidad. Es un hecho que al juntarse estas dimensiones se da lugar a diversas categorías de estresores que son beneficiosos para analizarlos, prevenir y controlarlos [12].

2.2.2.5. Principales Estresores

Los factores principales que se consideran estresores y que afectan a los trabajadores e igualmente a la empresa, se puede clasificar tentativamente en el entorno de la macro ergonomía, que desarrolla de manera más amplia la correlación entre hombre y máquina, así como también un conjunto de variables que se mencionaron anteriormente catalogadas como subsistemas [11].

Los autores (Patt y Barling, 1988) identificaron las siguientes categorías: catastróficos, crónicos y agudos. De acuerdo con el análisis de contenido de los estresores laborales de Peiro (1999) el cual considero estresores más relevantes y estableció las siguientes categorías [12].

a) Categoría 1

✓ Ambiente de trabajo (ruido, iluminación, vibración, temperatura, radiaciones).
Riesgos Ambientales (contaminación de aire suelo y agua) [12].

b) Categoría 2

- ✓ Organización Laboral (carga de trabajo, turnos) [12].

c) Categoría 3

- ✓ Comprende los puestos de trabajo (puesto de control, la dificultad, las oportunidades para desarrollar habilidades) [12].
- ✓ Se genera un estado de estrés angustioso y decepción cuando se crean falsas expectativas las cuales tuvieron como punto de inicio las perspectivas del futuro muchas veces irreales o incumplidas [11].
- ✓ La constante inseguridad sobre la remoción y el desarrollo de la persona la cual se debe a una política motivacional que no fue cumplida o no existe [11].
- ✓ La modificación de políticas, situaciones o factores externos que generan un estado de insatisfacción o cuerda floja en trabajador para lo cual el responsable debería mantener la seguridad en el empleo evitando la incertidumbre laboral [11].

d) Categoría 4

- ✓ Estresores derivados del rol (dificultad del rol, confusión de rol, sobrecarga de rol) [12].
- ✓ Desvarió en la distribución de tareas [11].
- ✓ Actividades que no se ajustan a las aptitudes físicas y mentales del trabajador provocando sobrecarga [11].
- ✓ Tiempo cortó para cumplir tareas complejas y poco evaluadas [11].
- ✓ Hacer horas extras o doblar las jornadas de trabajo con el fin de obtener un aumento en sus remuneraciones [11].
- ✓ Designación de actividades que no pertenece a las habilidades cualitativas del colaborador, lo que produce una baja autoestima y exigencia intelectual de la cual no se goza [11].
- ✓ Designación de trabajos que no van de acuerdo con el perfil ni la especialidad del trabajador generando conflictos a medida que desarrolla sus roles lo que conduce a

una desmotivación permanente logrando que no desarrolle sus tareas adecuadamente [11].

- ✓ Demasiado control que produce estrés [11].
- ✓ La generación de estrés a veces se produce por una falta de retroalimentación [11].
- ✓ La posición de inseguridad presente en todo momento suele ser un estresor importante [11].
- ✓ El trabajo rutinario y monótono suele exponer al trabajador al estrés [11].

e) Categoría 5

- ✓ Estresores producidos por los vínculos desarrollados y la interacción social, interacción con el supervisor, compañeros, subordinados o clientes [12].
- ✓ El vínculo interpersonal dentro de una empresa, en lo que concierne a relaciones de trabajo, intercambio de información, actividades en equipo, relación de carácter funcional, situaciones propias de convivencia, interrelación entre grupos informales y con superiores y subordinados. De todas las formas en las cuales el mal funcionamiento de las mismas, la incomprensión, los egocentrismos, la imposición antes que el dialogo y el exceso o falta de comunicación, así como también la falta de información clara sin brindar el apoyo correspondiente, desembocan en estrés generado por lo mencionado anteriormente cuando estas no cambian y permanecen con el mismo carácter [11].
- ✓ En las relaciones con el ambiente de trabajo es normal que se reduzcan las relaciones con clientes o proveedores relaciones en las que si no se llevan de manera óptima, responsable , coordinadas y a detalle en cuanto a los asuntos de importancia se refiere ,generando siempre situaciones de cordialidad, comprensión, convenio razonable y con la integridad necesaria crean inquietud, un clima suspicaz y recelo, las cuales podrían llegar a situaciones de enfrentamiento lo que conllevan a la generación de estrés emotivo en general con el tiempo [11].

f) Categoría 6

- ✓ Estresores derivados de los aspectos de desempeño laboral cambio de puesto y transiciones de carrera [12].

g) Categoría 7

- ✓ Comprende la particularidad de la organización, como los recursos tecnológicos implementados, la estructura y el ambiente institucional [12].

h) Categoría 8

- ✓ Estresores derivados de la relación entre el trabajo y la vivencia diaria como origen del estrés (dificultad entre lo familiar y lo laboral) [12].
- ✓ La ergonomía decisional tiene como finalidad tomar decisiones en la gestión administrativa, conllevando así a:
 - ✓ Que el estrés se aleje y de ser posible desaparezca para crear bienestar en la empresa y el trabajador.
 - ✓ Generando satisfacción en el trabajo como sinónimo del mejoramiento de la calidad en el trabajo.
 - ✓ A evitar sobreesfuerzo y tensiones que a la larga producen estrés.
 - ✓ Capacidad de entender el esfuerzo realizado en función con el trabajo, la productividad, los costos, dejando de lado las presiones físicas y psicológicas que conllevan a una situación de estrés.
 - ✓ Prevenir la condición de riesgo en el área de trabajo.
 - ✓ Los responsables de la concientización deben tomar decisiones en base al factor humano que es lo primordial y de gran importancia para la empresa, teniendo en cuenta la relación que tiene el factor humano con factores técnicos, de producción y de tecnología ocupando siempre el primer lugar para reducir lesiones y enfermedades de la ocupación [11].
 - ✓ Diversos modelos teóricos no solo han tratado de explicar e identificar el fondo de los estresores sino también su proceso y dar explicación del por qué ciertas situaciones

externas (ambientales) o internas (personales) tienen un resultado estresante para persona.

✓ Un resultado a este interrogante que ha tenido mucha aceptación es la proporcionada por Karasek (1979). El punto de vista proporcionado por parte de este autor es la falta de control de la persona a situaciones estresantes que demandan afrontar altas situaciones que normalmente provienen del ambiente. Este modelo menciona que el origen de estrés se encuentra entre la discordancia de las demandas que existen y el control que tiene la persona sobre ellas.

✓ Ward (1987) dio a conocer otro modelo que explica la composición de un estresor lo representa como un modelo vitamínico dividido en dos grupos, A) vitamina BC; lo relaciona de manera similar al aporte de las vitaminas en cuerpo la cual la falta de o la baja cantidad ellos producen estrés, en cuanto a las considerables cantidades no producen afecciones negativas por ejemplo la excedencia de dinero. B) Vitamina AD al igual que la anterior es similar a las vitaminas que necesita el cuerpo humano, pero con la diferencia de que estas producen afecciones negativas tanto por la falta o abundancia, por ejemplo, la variedad en las labores.

✓ Es importante señalar que la concordancia es también la clave para este concepto la cual indica que debe haber concordancia entre la cantidad de situaciones laborales presentes y las que necesita la persona, Considerando que la cantidad que necesita cada uno y el umbral tolerable puede cambiar de persona en persona y en función de diversas características de la misma persona o del ambiente [12].

2.2.2.6. Importancia del estudio del estrés laboral

Es sabido que el estrés laboral en trabajadores trae consecuencias negativas en la organización para la cual ellos desarrollan sus habilidades por lo que trae consigo consecuencias negativas tanto para:

a) Trabajador

✓ Sentimientos de angustia.

- ✓ Baja productividad en las labores.
- ✓ Aumenta el nivel de riesgo de accidentes al desarrollar actividades.
- ✓ Se incrementa el riesgo de entrar en cuadros de depresión ocasionando ausencia laboral.
- ✓ La tasa de permisos por enfermedad aumenta.
- ✓ Los problemas laborales son trasladados a casa ocasionando problemas familiares.

b) Empresa

- ✓ Aumento de la tasa de accidentes dentro del trabajo.
- ✓ El producto o servicio se vería afectado por los errores provocados por la distracción de los colaboradores.
- ✓ Disminución de la productividad.
- ✓ Clima laboral negativo entre trabajadores [13].
- ✓ Es por ello que es necesario el estudio del estrés laboral por que las consecuencias de no hacerlo recaerían a nivel organizacional afectando a trabajadores, procesos y servicios.

2.2.3. Estrés como problema mundial

En estos últimos años resulta con más frecuencia escuchar la palabra estrés ya que es utilizada para representar a un padecimiento que básicamente tiene su inicio en la sociedad y la forma de vida que se lleva, estando el individuo en constante presión por la forma habitual de vivir que afectan negativamente la salud.

Este padecimiento va en aumento a nivel mundial y causa mucha inquietud ya que cualquier persona lo puede sufrir sin tener en consideración la edad, el sexo, economía o linaje. Para ello es importante reconocer los síntomas de estrés.

El estrés es catalogado como una situación en la que el individuo sufre distintas alteraciones, generalmente se da por que la adaptación al ambiente social es negativa, estas alteraciones pueden empeorar si el individuo está en constante tensión,

produciendo que el organismo reaccione respondiendo con una cadena de trastornos en el aspecto psicológico y fisiológico.

En la mayoría de estos trastornos se puede aplicar un control de acuerdo a la gravedad o el tipo de estrés que manifiesten, lo cual básicamente inicia en cambios de los hábitos diarios.

El estrés se puede prever o vigilar de diferentes maneras, por ejemplo: hábitos alimenticios, hacer deporte, sesiones de yoga, caminar y sesiones de relajación, los ejercicios ayudaran a mantener relajada la musculatura y a su vez reestablecer calidad de vida [9].

2.2.3.1. Como afecta el estrés en la sociedad, economía y salud

El estrés en la sociedad tiene impacto económico estadísticamente comprobado, los momentos de estrés que se produce a nivel particular o general, originan a naciones u organizaciones considerables pérdidas por deficiencia de calidad y cantidad de los artículos y servicios, ausentismo, desempeño de otros cargos, abandono laboral, accidentes, jubilaciones antes de tiempo inclusive hasta la muerte del trabajador. Además de ello también elevan las cifras de los gastos en atenciones del servicio médico por ancianidad prematura, enfermedades, uso de estupefacientes, rupturas familiares, violencia, problemas laborales. Está científicamente comprobado que todos los animales, esto incluyendo al ser humano, se ha manifestado el estrés conforme va avanzando la edad que se va presentando en el envejecimiento cerebral, resultando en enfermedades lo que a su vez aumenta el consumo de alcohol y estupefacientes, fármacos [10].

2.2.3.2. El estrés como enfermedad

El estrés como enfermedad tiene situaciones que lo originan con carácter negativo como:

- ✓ Alteración del sueño, estado de ánimo produciendo pesadillas tristeza desanimado e insomnio.
- ✓ Mal funcionamiento digestivo produciendo úlceras y anorexia.

- ✓ Elevado colesterol sanguíneo produciendo enfermedades coronarias.
- ✓ Hipertensión, infartos que son producidas por enfermedades cardiovasculares.
- ✓ Cefalea, temblores que son producidas por enfermedades neurológicas.
- ✓ Ansiedad temores producidas por enfermedades psíquicas.
- ✓ Alcoholismo y drogadicción.
- ✓ Suicidio [11].

2.2.4. Programa de intervención

2.2.4.1. Definición sobre programa de intervención

Un programa de intervenciones es un grupo estructurado de disposiciones que intervendrán sobre los riesgos, teniendo en cuenta siempre lo más crítico para establecerlo como prioridad ejecutando actividades consecutivas en determinados tiempos, para cumplir con los objetivos planteados según cronogramas [14].

Contemplando que además de ello, el desarrollo comprende de un método el cual ayudara a la consecución de los objetivos, siendo primero lo primer en diagnosticar la situación, planificar lo que se va a realizar, organizar, hacer y finalmente evaluar las pautas aplicadas en los trabajadores, para verificar si ha tenido impacto positivo, logrando mejorar la salud personal, grupal y también el ámbito laboral, en actividades que realizan implantándose medidas interdisciplinarias e integrales [15].

Las cuales consisten en una sucesión de actividades para dirigir e impulsa la buena salud y comodidad de los colaboradores previniendo accidentes y enfermedades profesionales, identificando, evaluando y controlando los factores que ponen en riesgo a los trabajadores, para lo cual se considera dentro de la empresa las políticas, estrategias y actividades orientadas a acrecentar la calidad de vida del colaborador y el progreso de la empresa, llegando a la conclusión de que todo programa aplicado en la organización se debe hacer en beneficio de los colaboradores promoviendo la vigilancia de la salud y la previsión de accidentes de tal manera que repercuta positivamente en la empresa [16].

2.2.4.2. Características del programa de intervención

Con el objetivo de prevenir y controlar el estrés y sus efectos, el programa sugerirá estrategias las cuales serán aplicadas para enriquecer el modo de comunicarse y las habilidades sociales, beneficiando a la organización haciendo que los trabajadores se adapten mejor a sus puestos de trabajo [17].

2.2.4.2.1. Tipos de estrategias de intervención

Dichas estrategias se dividen en:

- a)** Estrategias personales: enfocadas a entrenar a los trabajadores para que adquieran habilidades y destrezas para manejar sus emociones. Entrenamiento con el cual se mejorará las expresiones de los sentimientos, manejo de culpas a través de métodos y técnicas de relajación permitiendo al trabajador a enfrentar el estrés y sus efectos.
- b)** Estrategias colectivas: se centra en desarrollar e impulsar el crecimiento de habilidades sociales, habilidades que se realizan en grupo para lo cual se enfoca en fomentar la unión de los trabajadores de tal manera que trabajen en equipo apoyándose entre ellos.
- c)** Estrategias corporativas: tienen el objetivo de eliminar o disminuir los síntomas de estrés que pudieran suscitarse dentro de la empresa aplicándolo en todas las áreas que sean generadoras de estrés o espacios donde las condiciones de trabajo no sean adecuadas, horarios poco favorables, diversidad de turnos, etc. Otorgando a los trabajadores cierta autonomía, motivando y retroalimentando información que los mantenga satisfechos con sus actividades y consigo mismos, disminuyendo el ausentismo y la necesidad de rotar al personal, logrando un clima a nivel organizacional estable y saludable [17].

2.2.4.2.2. Fases de la elaboración de un programa

✓ **Planificación del programa:** adquirir un diagnóstico de la circunstancia actual de la organización considerando las áreas donde se ejecutarán el programa, para ello se tendrá que obtener información teórica como fundamento, seguidamente se escogerá

el diseño del programa planteando objetivos y haciendo uso de las respectivas herramientas.

✓ **Diseño del programa:** Se debe considerar los objetivos planteados en la etapa anterior para seleccionar las estrategias y los recursos que sean necesarios en este punto se implicaran varios elementos y también se delegaran funciones para poder ejecutar el programa.

✓ **Desarrollo del programa:** En esta etapa de se aplicará el programa para ello se tendrá que seguir los pasos planificados en el cronograma, haciendo las coordinaciones logísticas necesarias para no interferir con las actividades de la empresa.

✓ **Verificación del programa:** Esta es la última etapa del programa, en donde se desarrollarán evaluaciones y se hará el respectivo seguimiento, analizando los resultados obtenidos para determinar acciones correctivas si es que fuese necesario.

✓ **Presupuesto del programa:** Define el presupuesto, talento humano y materiales que serán de gran utilidad para desarrollar el programa [17].

2.2.4.2.3. Técnicas de intervención

a) Técnica de desactivación fisiológica Consiste en aplicar métodos de relajación y respiración para reducir la tensión muscular disminuyendo los síntomas de estrés, elevando el bienestar del trabajador.

b) Técnicas conductuales Técnica con la cual se predispone a los individuos a la adquisición de nuevos hábitos como por ejemplo alimentación, ejercicios, aprovechamiento del tiempo, manejo de conflicto [17].

CAPÍTULO 3

ESTADO DEL ARTE

3.1. Estado del arte

Dayana de los Ángeles Aray Mendoza y Wilmer Alfonso Acosta Andrade, realizaron un estudio con el propósito de diseñar un plan que prevenga y controle el estrés, mejorando el ambiente laboral del área de ciencias de la administración realizando un estudio que describe y explora el área de enseñanzas, en una universidad de Ecuador en el año 2016, considerando hipotéticamente que si se hace el diseño de un plan que prevenga el estrés y posteriormente lo controle. Se podrá conocer la situación del ambiente laboral para poder establecer los puntos de inicio para mejorar la situación laboral. Para ello se hizo la aplicación del plan en 46 colaboradores administrativos lo que viene siendo la muestra del trabajo de investigación. Se encontró errores que se dan en el ambiente laboral del área de administración concluyendo así que hay una gran cantidad de trabajadores que se ven afectados por el sistema organizacional, afectando su salud teniendo como consecuencia pérdidas económicas y sociales que afectan a la organización ya que el personal deja sus actividades por lo que se produce un desbalance, demoras en los deberes en donde se tiene que ofrecer un buen servicio, para ello se tomó como medida identificar la causa, evaluando a los trabajadores para poder mejorar las condiciones en las que trabajan involucrando a toda la institución para lograr un

cambio. Uno de los cambios que se realizó es la identificación y el motivo de la ausencia de los trabajadores, una nueva distribución de las responsabilidades entre los puestos de trabajo y la realización de capacitaciones y programas de minimización de estrés [18].

Mirtha Vanessa Proaño Acebo, Con el diseño de un plan que intervenga y mitigue las consecuencias del estrés que se genera en las empresas por un líder negativo que principalmente lo manifiesta personal de mayor jerarquía , realizando un estudio con enfoque mixto con la finalidad de plantear un plan para intervenir y minimizar las consecuencias del estrés que se genera por el mal liderazgo en una empresa de almacenes ,en donde se tuvo la colaboración de 20 colaboradores que prestan servicios a este almacén de los cuales son 15 trabajadores del sexo masculino y 5 trabajadores del sexo femenino, el trabajo de investigación se desarrolló para la universidad Pontificia Católica de Ecuador en el año 2015 en donde se concluye que los líderes que dirigen este almacén tienen el carácter muy blando lo que con el tiempo se ha convertido en blanco de burlas poniendo en duda la autoridad de los jefes, además de ello la comunicación entre el líder y los colaboradores no es la más óptima lo cual imposibilita la capacidad de mejorar tanto de la organización como de los mismo empleados, para lo cual se tomó como medida de control la implementación de talleres dirigido a los líderes de la organización en donde se tendrá muy en cuenta la participación y disposición de ellos [19].

Jorge Luis García Alvear, Para analizar el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad de Cuenca se tuvo que realizar un estudio de nivel descriptivo correlacional con la finalidad de elaborar una propuesta para prevenir el estrés y promover el uso de programas de minimización de estrés, en donde la población la conformaron 607 trabajadores de las cuales se tomó una muestra de 229 trabajadores, estudio realizado en la Universidad de cuenca en el año 2015 teniendo como herramientas una encuesta, la entrevista para la recolección de datos y el

cuestionario del tipo karasek el cual cuenta con 14 preguntas y 4 respuestas como opción ,este último instrumento utilizado se analizó mediante programas estadísticos, para poder hallar la correlación en variables, para la verificación de la hipótesis se utilizó el método de chi cuadrado. Seguidamente se analizó el riesgo mediante la razón más prevalente (IC95%). En donde se obtuvo los siguientes resultados: 14.58% realizan trabajos activamente, el 43.75% realiza trabajos pasivos, el 23.75% desarrolla trabajos que involucran tensión constante y 17.92% involucra los que desarrollan trabajos de tensión baja, encontrándose que esto varía según la diversidad entre sexo, vínculo laboral, cargo, edad. Para finalizar se hizo una comparación entre trabajadores administrativo y trabajadores del sector operativo, concluyendo que la probabilidad de que los trabajadores administrativos presenten problemas de estrés es el doble de los demás trabajadores física y mentalmente [20].

Érica Stefany Vélez Villacorta, Se tomó como reto determinar la eficiencia del programa, “Primero es mi paz interior” el cual tiene como objetivo aplicar sesiones de relajación el cual ayudara a disminuir el nivel de estrés en los estudiantes de la universidad de lima en la carrera de enfermería, se desarrolló en el año 2015, en donde se obtuvo la colaboración de 284 estudiantes de la carrera de enfermería el cual constituye su población de la cual se extrajo una muestra de 22 estudiantes separándolos en dos grupos de 11 cada uno ,considerando la hipótesis de que, si los alumnos que participan en el desarrollo del programa logran relajarse disminuyendo su nivel de estrés en comparación con los estudiantes que no participan en el programa. El instrumento utilizado se adecuo y fue del tipo Likert y la herramienta utilizada fue la encuesta concluyendo que los estudiantes que colaboraron con la participación en el programa bajaron su nivel de estrés de alto a medio y bajo, a comparación de los estudiantes que no colaboraron en la participación del programa que conservaron sus niveles de estrés entre alto y medio [21].

Nery Marisol Mamani Incacutipa, Rosa Lusmila Ramos Choque, El proyecto se enfocó en comprobar si el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” es efectivo para minimizar el estrés laboral y los riesgos psicosociales en trabajadores de la universidad privada Lima Este. La presente investigación se presentó en la Universidad Peruana Unión en el año 2015, realizando un estudio pre experimental, aplicando un test antes y posteriormente la aplicación del programa, cumpliendo la meta de estimar si es eficaz el programa para minimizar el impacto del estrés y los riesgos psicosociales en los colaboradores del área de servicios de la universidad. Teniendo en cuenta hipotéticamente que al aplicar el programa disminuirá el estrés en el trabajo y los riesgos psicosociales, el estudio se aplicó en 27 trabajadores, los que fueron tomados como muestra en donde se incluyó a ambos sexos de donde se obtendrá diversos resultados referentes al nivel de estrés, donde revelo que existe diferencia significativa entre el promedio pre y posttest ($Z = -3.329$, $p < 0.05$), es decir el programa fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés a nivel global [17].

Estefany Katherine Vallejo Villagrán, Con el objetivo de afrontar el estrés laboral en los trabajadores de una empresa que produce alimentos se aplicara un programa de seguridad y salud que prevenga la presencia de este riesgo psicosocial, para lo cual se aplicó un estudio experimental no explicativo, presentado en la universidad de Chimborazo en el año 2019 ubicada en Ecuador. Describiendo hipotéticamente si el programa de prevención de seguridad y salud podrá controlar el estrés que se produce en los trabajadores de la empresa de productos alimenticios, siendo la muestra de 5 hombres y 2 mujeres, obteniendo un resultado positivo. En cuanto a la hipótesis se llegó a la conclusión de que, aplicando un programa, con sesiones que tengan como objetivo relajar el organismo se puede bajar los niveles de estrés en los trabajadores, contribuyendo a la mejora del ambiente laboral, consiguiendo que este sea saludable, permitiendo trabajar seguramente [22].

Llexia Fortuño Mar, José Luis Zaera Buitrago, Trabajo de investigación realizado en estudiantes de enfermería en la época donde tienen que realizar sus prácticas para lo cual se ha diseñado un programa de intervención comprobando su efectividad, aplicando un estudio pre experimental con un enfoque mixto, el cual fue desarrollado y presentado en la Universidad de Rovira I Virgili en el año 2016 en España, para lograr el objetivo de estudiar el efecto de la generación de estrés en personas que realizan prácticas profesionales. El programa aplicado se desarrolló en dos etapas, en la primera etapa se realizó el análisis de los niveles de estrés que los estudiantes de enfermería adquieren cuando empiezan a hacer sus prácticas, la segunda etapa en donde se pone en marcha el programa verificando su efectividad y la fuerza de la intervención para disminuir el nivel de estrés teniendo en cuenta siempre la hipótesis de averiguar si los estudiantes de enfermería enfrentan un nivel elevado de estrés, donde la población participativa estuvo conformada por 194 estudiantes en la primera etapa y 63 estudiantes en la segunda etapa ,concluyendo gracias a este estudio que efectivamente los estudiantes de enfermería padecen niveles altos de estrés [23].

Claudia Irene López Novelo, La finalidad del trabajo de investigación es efectuar una comparación entre dos programas verificando la eficacia de ambos, aplicando un estudio del tipo pre experimental. Estos programas están basadas en terapias para adquirir destrezas que ayuden a enfrentar el estrés en jóvenes que estudian una carrera universitaria, el trabajo de investigación se presentó y sustento en la Universidad de Nuevo León en el año 2017 en México, para la cual se trabajó con una muestra con 10 participantes de 17 años de edad , utilizando un cuestionario para la evaluación de estrés haciendo la comparación antes y después de aplicar el programa ,concluyendo con los resultados obtenidos que existe niveles altos de estrés por lo tanto se pueden adquirir nuevas habilidades que permitan afrontar el estrés, en cuanto a la comparación entre los programas no existe diferencias significativas entre ellos [24].

Herlys Teodomiro Elera Castro y Celina del Milagro Tafur Namuche, El proyecto de investigación se desarrolló para averiguar si el estrés laboral es el causante de la ausencia del personal que administra en una facultad de ingeniería mecánica eléctrica, el trabajo se realizó para ser presentado en la universidad Señor de Sipan, en el año 2018. Estudio que se realizó en la ciudad de Lambayeque, aplicando un estudio con nivel descriptivo correlacional, teniendo la hipótesis de si la presencia de estrés laboral influye en el ausentismo de los colaboradores, teniendo como universo y muestra a 15 colaboradores del área administrativa, sin diferenciar entre hombre y mujeres, aplicando a todos por igual el cuestionario, la estructura del cuestionario es de tipo Likert, contando con 5 niveles para responder, este trabajo de investigación concluye que el estrés laboral es el causante de las faltas del personal en esta área, comprobándolo por medio de la aplicación del chií cuadrado de Pearson, en donde se tiene una incidencia del 86,6 %; lo que comprueba la causa de que los trabajadores abandonen sus puestos de trabajo es el estrés provocado por el trabajo [25].

Andrea Janeth Inga Galeas, El trabajo de investigación tuvo como propósito elaborar un programa para capacitar y disminuir el riesgo de estrés laboral en colaboradores que pertenecen a la Policía nacional de Ecuador, realizando el trabajo en el año 2017 para presentarlo y sustentarlo en la universidad Tecnológico Superior Cordillera de Ecuador. Para el inicio de la investigación se aplicó un estudio de nivel descriptivo en donde se utilizó la colaboración de 41 policías los cuales fueron tomados como muestra y donde se aplicó el programa de capacitación teniendo como resultado que el programa que se destinó para capacitar al personal policial dio resultados positivos mejorando el bienestar, añadiendo a ello se observó un notable cambio en el entorno laboral mejorando sus funciones y cumpliendo con las disposiciones a cabalidad [26].

María Fernanda Bermúdez Hinojosa, Jorge Hurtado Palacios, Se realizó un estudio del estrés producido por el trabajo y el impacto en la satisfacción ocupacional de una empresa en Ecuador en el año 2017, presentada en la Universidad Andina Simón

Bolívar, realizando un estudio explicativo, teniendo como principal objetivo averiguar el nivel de estrés en el que se encuentran los colaboradores de esta organización y cuál es el efecto que causa en ellos, considerando la hipótesis de que si se relaciona el nivel de estrés laboral, satisfacción laboral con la posibilidad de que los trabajadores que están expuestos a trabajos con bastante presión y grandes responsabilidades. Para la medición de las variables se aplicaron dos cuestionarios el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de Villalobos G. y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiro, para desarrollar el trabajo de investigación se tomó una muestra de 60 trabajadores, donde se pudo determinar el nivel de satisfacción, y se logró un acercamiento descubriendo las causas y lo que ocasiona en el individuo, llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral en esta empresa es la más óptima y su nivel de incidencia del estrés es muy bajo [27].

Catherine Chávez Lizbeth, El trabajo de investigación fue realizado para averiguar qué efectos tiene el estrés ocupacional en los trabajadores al desempeñar sus actividades, es cual se realizó en una muestra de 32 trabajadores administrativos del área de gestión del comercio de la empresa electro sur en el año 2016, siendo esta tesis presentada y sustentada en la Universidad Privada de Tacna, teniendo un tipo de investigación con nivel descriptivo correlacional, con el objetivo de indagar sobre el estrés laboral y el efecto que causa en los colaboradores para desempeñar sus actividades, teniendo en consideración la hipótesis de que el estrés es un agente perjudicial en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, evidenciando estadísticamente con el cálculo de χ^2 cuadrado de Pearson estableciendo que el estrés producido por las labores en el trabajo ,afecta significativamente perjudicando el buen desempeño de los colaboradores en sus actividades de administración [28].

Cynthia Gladys Gutiérrez Cabello, Karen Alicia Torres Zavaleta, Karina Lucia Zavaleta Evangelista, Se propuso un programa que consiste en aplicar pausas activas para minimizar los niveles de estrés en trabajadores que administran una

clínica de lima, para lo cual se desempeñó un tipo de investigación con enfoque cuantitativo y diseño pre experimental, para ser sustentado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2018, para determinar si el programa de pausas activas reduce el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos, contando con 40 trabajadores que colaboraron con el trabajo de investigación proporcionándoles una encuesta de estrés laboral de Prieto T, Traucco B; Marcelo y posteriormente el programa [29].

Diana Jackeline López Vela, El trabajo de investigación se realizó para obtener el grado de magister en el área de seguridad y salud en el trabajo en ecuador para la Universidad Internacional Sek, presentándolo en el año 2015 con un tipo de investigación con enfoque cuantitativo, para identificar la relación entre los síntomas de estrés con el nivel de rendimiento en el trabajo, ubicándolos en tres dimensiones, para lo cual se consideró como hipótesis que el desempeño en el trabajo es influenciado por los niveles de estrés a los que los trabajadores del hospital están expuestos, se aplicaron dos cuestionarios el primero fue el cuestionario de evaluación de estrés de la Universidad Javeriana tercera versión Gloria Villalobos y el segundo fue la evaluación del desempeño laboral SENRES-08, se tomó como universo a 71 colaboradores los cuales fueron distribuidos en áreas para poder identificar en que dimensión se presenta mayores casos de estrés laboral elevados, como resultado de la investigación se llegó a la conclusión de que no existe relación entre las variables de estrés y el rendimiento, por lo que se desecha la hipótesis planteada, teniendo como conclusión que el nivel de estrés no está relacionado con el rendimiento laboral [30].

Naldy Margoth Santana Aldana, Con el fin de reducir el estrés que se produce en el trabajo se propuso un plan de motivación y adaptabilidad en los colaboradores que prestan servicios para el ministerio de producción de Chimbote, trabajo de investigación que fue presentado en el año 2017 en la universidad Cesar Vallejo, para obtener el nivel del magister en gestión pública, para lo cual se consideró como objetivo

importante diagnosticar en qué medida el plan para motivar y adaptar reducirá el estrés ocupacional en los colaboradores, sin dejar de lado la hipótesis que nos indicó que el aplicar un plan que motive, adapte y disminuya el estrés laboral para lo cual se necesitó la colaboración de 30 trabajadores con lo cual se conformó la muestra, analizando los resultados con la prueba estadística T-student, con el que se concretó datos promedios sobre el estrés laboral arrojando resultado de antes del test de un 89,67% y el después con un 56,73, llegando a la conclusión de que se ha disminuido un 32,94% de estrés después de aplicar el plan de motivación y adaptación, dando un resultado positivo acerca del plan el cual se logró comprobar que si es efectivo para disminuir el estrés laboral [31].

Jennifer Guerra Baquero, Para obtener el título de grado en la universidad católica de Colombia se desarrolló un trabajo de investigación en el año 2016. Teniendo como diseño experimental con nivel descriptivo. Con la finalidad de diseñar un programa para prevenir el estrés en el trabajo en personal de asesoramiento comercial, se planteó el objetivo de crear un proyecto de intervención que aplique medidas preventivas para el estrés laboral en donde la población estuvo compuesta por 15 trabajadores que son los encargados de brindar asesoría comercial en reparación de la bolsa financiera, aplicando el programa en dos fases, la primera consistió en evaluar las variables que son la fuente desencadenante de estrés en el trabajo el cual se supone tiene mayor incidencia en los trabajadores, para la segunda fase se desarrolló el programa el cual se divide en cuatro sesiones que fueron desarrolladas durante un mes una vez a la semana por una hora y media cada sesión [32].

Doria María Urachua Mamani, Se desarrolló en la Universidad Nacional San Agustín en el año 2017, aplicando un estudio pre experimental para aplicar el programa de intervención, primero se obtuvo una muestra del antes para que luego de aplicar el programa para que se compruebe si este es eficaz para disminuir el estrés laboral en enfermeras o no lo es, planteándose así como principal objetivo dar a conocer si el

programa es efectivo para aminorar los efectos que tiene el estrés producido por factores de trabajo, teniendo un criterio hipotético de que si existe gran diferencia de los niveles de estrés una vez aplicado el programa. Para lo cual se llegó a la conclusión de que si se logra mejorar, por lo tanto se redujo los niveles de estrés directamente y de manera significativa en las 30 enfermeras que cooperaron con el trabajo de investigación [33].

Derly Alejandra García Herrera, Oscar Jaime Rojas Duarte, El proyecto se realizó para obtener la especialidad en psicología del trabajo el cual fue sustentando en la universidad de San Buenaventura en el año 2017 en Colombia, presentando el tipo de investigación con nivel descriptivo, donde se planteó el objetivo de proponer un plan de intervención que se encargue de reforzar la manera de contratacar los factores de riesgo ocupacional, donde se logró la participación de 74 trabajadores en total, de los cuales 12 son auxiliares administrativos y 62 trabajadores del área operativa teniendo como resultado que de los trabajadores auxiliares el 33% tiene estrés y de los trabajadores del sector operativo el 35%, para lo que se puso en marcha acciones para reducir estos porcentajes de estrés, haciendo uso del programa antes propuesto [34].

Willy Paul Rosas Jiménez, Teniendo en cuenta la necesidad de averiguar qué relación existe entre la satisfacción en el trabajo con los riesgos psicosociales se realizó un estudio del tipo descriptivo correlacional, en una comercializadora de la ciudad de Arequipa en el año 2017. Trabajo que fue sustentando y aprobado en la universidad Nacional San Agustín, el cual mantuvo el objetivo de determinar que situaciones relacionan la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales, sin dejar de lado la hipótesis de que si existe relación entre estas dos variables. Para averiguarlo se planteó en una muestra de 164 trabajadores concluyendo con fundamentos teóricos y prácticos que si hay una relación consistente entre estos dos factores [35].

Jesús Nicolai Israel Calderón Castillo, Alfonso Renato Vásquez Fontela, Para optar el título de Psicólogo en la Universidad Católica de Santa María se planteó como

trabajo de tesis el formular estrategias que ayuden a afrontar el estrés y lograr que los trabajadores de una empresa de transportes se sientan satisfechos en las labores que realizan, para ello se dispuso un trabajo que tenga un nivel correlacional ya que se verá si ambas variables se relacionan de alguna manera, la primera variable son las técnicas para afrontar el estrés y la segunda la satisfacción en los trabajadores, sin dejar de lado la hipótesis de que hay indicios que estas dos variables estén relacionadas, para demostrarlo se trabajó con una muestra de 107 trabajadores en los cuales se aplicó cuestionarios que indican el nivel de afrontamiento del estrés, contrastándola con una escala de opiniones, concluyendo que si se manifiesta una relación importante manifestando que el problema sería la satisfacción laboral y la solución las técnicas de afrontamiento [36].

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

4.1. Metodología de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

El presente trabajo de investigación se efectuó bajo el método deductivo, proceso en el cual se extraerá deducciones lógicas y legales partiendo de un conjunto en el cual se encuentran los antecedentes o presuposiciones teniendo en cuenta en un inicio las leyes o principios científicos para poder llegar a los hechos concretos de la realidad de la investigación. [37].

4.1.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación según la finalidad de la investigación, es aplicada ya que se caracteriza por que se aplicó y utilizó los conocimientos adquiridos, que con el desarrollo del trabajo han ido aumentando, estos conocimientos en conjunto con los resultados que se obtuvieron de la investigación, refleja la forma organizada de conocer la realidad, dando soluciones ,para resolver problemas [38].

4.1.2.1. Nivel

La investigación tiene como nivel de estudio, descriptivo correlacional, ya que en un primer momento se busca determinar las características de los grupos comprometidos, observando algún comportamiento o situación que pueda ser objeto de estudio, con el

fin de relacionar la existencia de dos o más variables en una sola muestra o entorno en particular, asociando las variables para poder hallar los resultados [37].

4.1.2.2. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque a lo largo del desarrollo se ha seguido una serie de pasos que mantienen un orden, los cuales derivan de los objetivos y la pregunta del trabajo, sometiendo a las variables a mediciones numéricas, observación estadística con el fin de fijar patrones de comportamiento y evidencias teorías [37].

4.1.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene como diseño un estudio experimental con corte longitudinal, siendo la cualidad de esta opción la de requerir que la manipulación de la acción sea intencional, para estudiar los posibles resultados. Recolectando datos en distintos momentos o etapas para hacer deducciones con relación a los cambios, determinantes o resultados. Obteniendo así las causas y los efectos acerca de la evolución del problema de la investigación [37].

Para comprender con más claridad el diseño del trabajo, este se dividirá en dos clases:

Etapas pre operacional

En la primera clase se considerará la gestión para poder llevar a cabo la investigación y el apoyo para la teoría.

- ✓ **Primero:** Se da a conocer las pretensiones de la investigación a la Municipalidad de Miraflores Arequipa, para obtener una respuesta positiva.
- ✓ **Segundo:** Acrecentar la teórica de la investigación siendo respaldado por la misma con la finalidad de que se aplique en la Municipalidad de Miraflores, considerando el cuestionario para la evaluación del estrés y del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”.

✓ **Tercero:** Gestionar las coordinaciones con las diversas gerencias comprometidas según las fechas dadas en el cronograma de acciones a desarrollarse en la investigación.

Etapas operacionales

✓ **Primero:** Aplicar la ficha de datos demográficos, características sociodemográficas y características laborales donde se enfocará en el género, edad, estado civil, último nivel de estudios, puesto de trabajo, relación laboral, horarios de trabajo y antigüedad en el puesto actual. Aplicar el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión a fin de determinar el nivel de estrés laboral inicial que presentan los trabajadores del área de limpieza de la Municipalidad de Miraflores Arequipa.

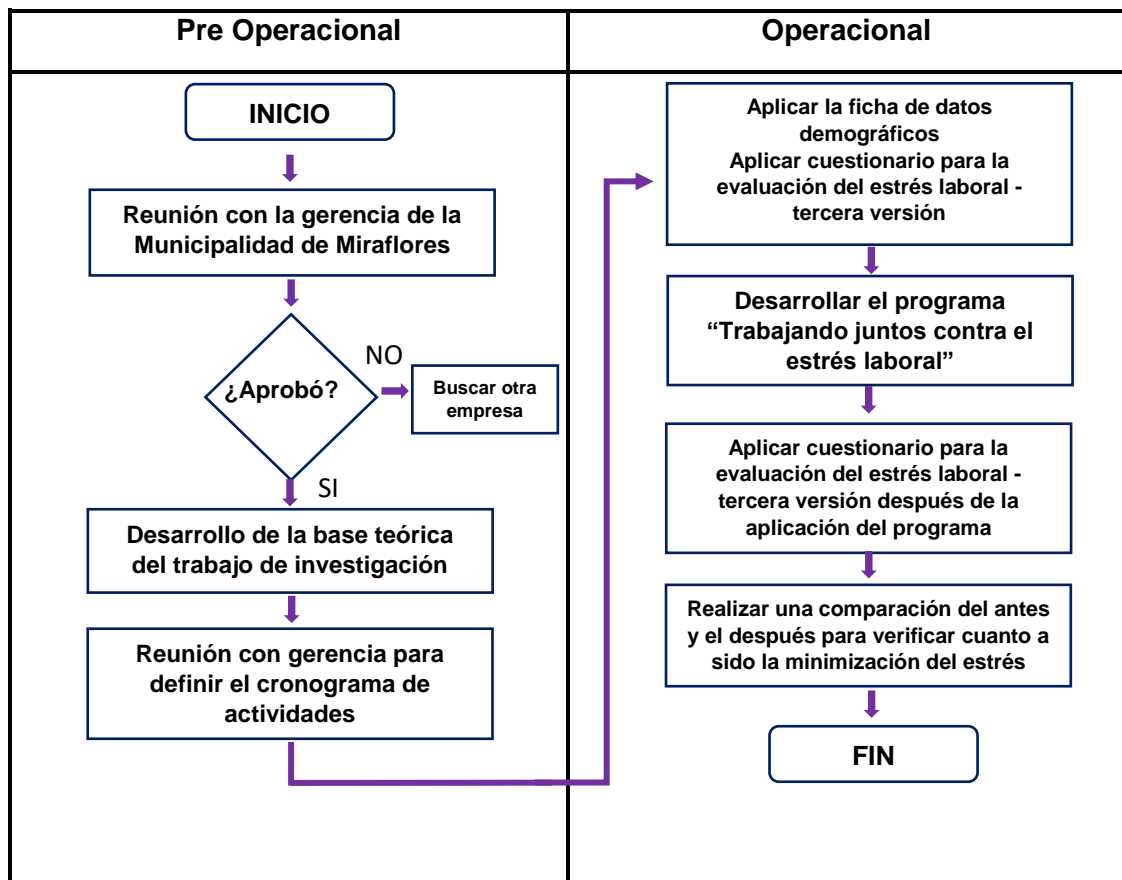
✓ **Segundo:** Desarrollar el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para la minimización de los niveles de estrés, el cual consta de 10 sesiones, las cuales se llevarán a cabo en aproximadamente tres meses.

✓ **Tercero:** Aplicar nuevamente el cuestionario para la evaluación del estrés laboral tercera versión a fin de determinar el nivel de estrés laboral después de haber aplicado el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”.

✓ **Cuarto:** Realizar una comparación del antes y el después para verificar cuánto ha sido la minimización del estrés después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”.

Flujograma de las actividades a realizar.

Tabla N° 1: Flujoograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

4.2. Descripción de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizará en la Municipalidad de Miraflores Arequipa para el área de limpieza pública, el cual no cuenta con un programa para reducir los estresores laborales. Por estos motivos se desarrollará la presente investigación de la siguiente forma en primera instancia se aplicará una ficha de datos demográficos en segundo lugar se aplicará el cuestionario para la evaluación del estrés laboral tercera versión, como tercer punto se aplicará el programa Trabajando juntos contra el estrés laboral y como último punto se volverá a tomar el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión para poder determinar cuanto a sido la minimización del estrés laboral después de la aplicación del programa.

4.2.1. Estudio de caso

- **Área:** Factores de riesgo laboral

- **Campo:** Higiene ocupacional
- **Línea:** Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

4.2.2. Población

El área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores situada en la ciudad de Arequipa cuenta con 52 trabajadores, los cuales están divididos para realizar sus actividades en dos sectores, zona alta y zona baja de Milflores en donde se realizan trabajos de limpieza pública como barrido de calles, recojo de basura y limpieza de contenedores, de estas dos zonas la más importante es la zona baja ya que es donde se sitúan lugares de gran concurrencia.

4.2.3. Muestra

Según las características de la investigación se ha tomado una muestra no probabilística, basándose en las decisiones y criterios de los autores, considerando como muestra a 30 colaboradores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores [37].

Los 30 trabajadores que se ha considerado como muestra prestan servicio de limpieza pública en la zona baja de Miraflores, considerando que esta zona tiene mayor afluencia de personas ya que se cuenta con parques, mercados y la misma Municipalidad, razón por la cual estos trabajadores están expuestos a sufrir mayores trastornos de estrés laboral ya que el servicio que prestan en estas áreas debe ser riguroso y óptimo. Además de ello estos trabajadores laboran regularmente a comparación de los otros que laboran esporádicamente, es por ello que se toma como muestra a estos 30 trabajadores facilitando así la participación activa de los colaboradores durante el desarrollo del programa.

4.2.4. Técnicas de observación e instrumentos de colecta y procesamiento de datos

Técnica

Para la primera variable se realizará la recolección de datos demográficos y se tomará el Cuestionario para la evaluación del Estrés Laboral – Tercera Versión Gloria Helena Villalobos F.

Para la segunda variable, se aplicará el programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” se utilizará actividades, cuestionario, test y reevaluaciones.

Instrumentos

Los instrumentos que se desarrollaran en la presente investigación son las siguientes:

- Se aplicará una ficha de datos de demográficos para conocer el contexto en el que se encuentra los trabajadores del área de limpieza pública de la Municipalidad distrital de Miraflores Arequipa.
- Se aplicará el cuestionario para la evaluación del Estrés Laboral – tercera versión. Este cuestionario nos ayudara a medir los niveles de estrés laboral en el que se encuentran los trabajadores antes y después de la aplicación del programa "trabajando juntos contra el estrés laboral".
- Aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” el cual cuenta con diez sesiones desarrolladas una vez por semana durante aproximadamente tres meses.

4.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 2: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable Independiente programa Trabajando juntos contra el estrés laboral	Presentación del programa - Ley 29783	$\frac{\text{N° trabajadores que saben la ley 29783}}{\text{N° de trabajadores}}$	Aprobado - Desaprobado	Sesión N°1 Presentación del programa – Ley 29783
	Risoterapia	$\frac{\text{N° trabajadores que participan en la actividad}}{\text{N° de trabajadores}}$	Participo – No Participo	Sesión N°2 Risoterapia
	La tarjeta mágica	$\frac{\text{N° trabajadores que saben ahorrar}}{\text{N° de trabajadores}}$	Cumple - No Cumple	Sesión N°3 La tarjeta mágica
	Sigamos adelante con el objetivo	$\frac{\text{N° trabajadores que entienden la visión y misión}}{\text{N° de trabajadores}}$	Aprobado - Desaprobado	Sesión N°4 Sigamos adelante con el objetivo
	Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia	$\frac{\text{N° trabajadores que participan en la actividad}}{\text{N° de trabajadores}}$	Alto – Medio - Bajo	Sesión N°5 Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia
	Oveja o tigre	$\frac{\text{N° trabajadores que se identifican con la oveja o tigre}}{\text{N° de trabajadores}}$	Cumple – No Cumple	Sesión N°6 Oveja o tigre
	La unión hace la fuerza	$\frac{\text{N° trabajadores que trabajan en equipo}}{\text{N° de trabajadores}}$	Participo – No Participo	Sesión N°7 La unión hace la fuerza
	Mi espacio limpio y ordenado	$\frac{\text{N° trabajadores que captaron la sesión}}{\text{N° de trabajadores}}$	Cumple - No Cumple	Sesión N°8 Mi espacio limpio y ordenado
	Técnica de relación y respiración	$\frac{\text{N° trabajadores que participaron en la actividad}}{\text{N° de trabajadores}}$	Participo – No Participo	Sesión N°9 Técnica de relación y respiración
	Finalización y cierre del programa	$\frac{\text{N° trabajadores que participaron en la actividad}}{\text{N° de trabajadores}}$	Participo – No participo	Sesión N°10 Finalización y cierre del programa Trabajado juntos contra el estrés laboral.
Variable Dependiente Estrés laborales	Síntomas fisiológico	Dolores del cuerpo	Muy Alto Alto Medio Bajo Muy bajo	Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión Gloria Villalobos
	Síntomas de comportamiento social	Comunicación deficiente		
	Síntomas intelectuales y laborales	Conflictos dentro del trabajo		
	Síntomas psicoemocionales	Emociones		

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 5

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Descripción de la organización

La Municipalidad distrital de Miraflores es una organización que se dedica a la población mirafloresina, busca velar siempre por la meta de lograr un distrito limpio, ordenado y seguro, brindando servicios de calidad con la debida transparencia e innovando tecnológicamente en beneficio del ciudadano.

✓ **Misión:** Lograr un crecimiento integral y sostenible del distrito mirafloresino haciendo de esta importante tarea una gestión innovadora, fomentando la participación de todos los vecinos, planeando, promoviendo y ejecutando políticas que aseguren que Miraflores es un distrito en donde se gobierna con democracia, permitiendo así un aumento de la calidad de vida obteniendo un desarrollo completo para el ciudadano.

✓ **Visión:** La Municipalidad tiene como visión ser líder en el crecimiento integral de la comunidad arequipeña llevando a cabo una gestión eficiente, transparente contando con la participación de todos, colocando así a Miraflores como un distrito metódico, fiable, moderno, inclusivo y saludable en donde no se deje de lado y se fomente la cultura.

La Municipalidad de Miraflores sustenta su visión a futuro en ejes de desarrollo que se denomina de la siguiente manera:

- Distrito con identidad propia.
- Distrito participativo.
- Distrito limpio ordenado y saludable.
- Distrito con cultura de prevención.
- Distrito seguro y protegido.
- Distrito con educación competitiva.
- Distrito productivo.

✓ **Valores:** La Municipalidad de Miraflores se caracteriza por tener presente los valores como guía ya que complementan la identidad de la organización y de cada uno de los trabajadores aplicando así valores como la honestidad, responsabilidad, transparencia y el compromiso con los vecinos mirafloresinos y trabajadores de la Municipalidad.

5.1.1.Descripción de actividades

5.1.1.1. Limpieza publica

Es una de las funciones principales que cumple la Municipalidad de Miraflores, manteniendo y conservando limpia la jurisdicción, los encargados de realizar esta actividad son los trabajadores de la Municipalidad que realizan el barrido de calles desde tempranas horas de la madrugada haciendo además el recojo de residuos domiciliarios, teniendo como herramienta principal el vehículo compactador de basura que lleva los residuos recolectados al botadero de la pascana para evitar contaminación y aparición de enfermedades dentro del distrito. El recojo de basura se realiza todos los días de la semana incluyendo feriados, todo ello para proyectar una imagen distinta brindando el servicio a la colectividad del distrito de Miraflores, haciendo del área de limpieza publica una unidad primordial dentro de la institución.

5.1.1.2. Áreas Verdes

Función en la cual la Municipalidad e Miraflores a través de los trabajadores encargados de esta área cumplen con darle el debido mantenimiento a los parques y jardines dentro de la jurisdicción de Miraflores dándole así la debida importancia

al medio ambiente exactamente a las áreas verdes ya que no solo son una fuente de recreación sino también descontaminación del mismo distrito.

5.1.2.Descripción del personal de Limpieza Publica

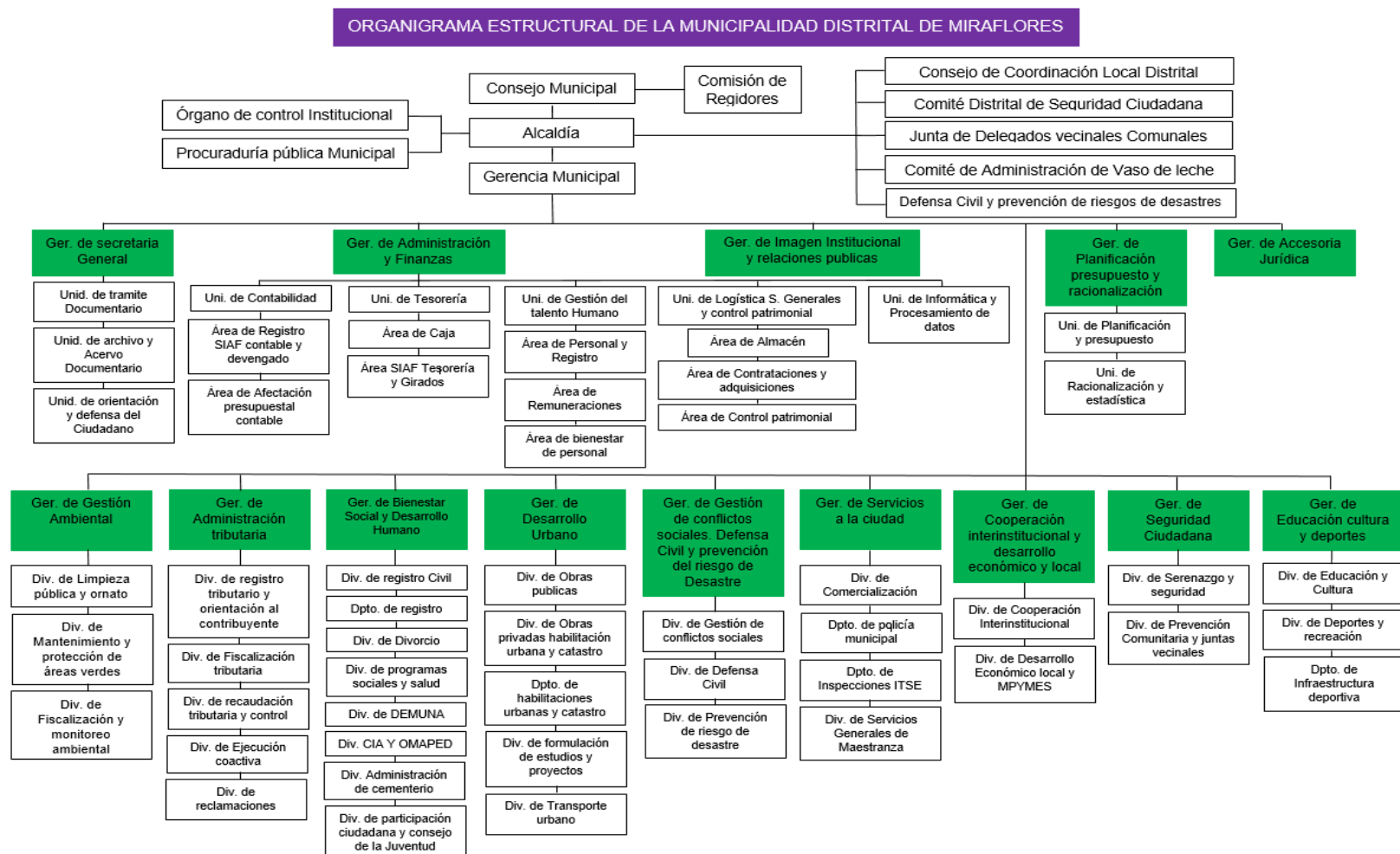
✓ **Edad** Los trabajadores de la Municipalidad del área de limpieza pública tienen edades entre los 18 hasta los 75 años, en la cual la mayoría de trabajadores se encuentran entre los 46 y 55 años siendo esta edad la que más prevalece entre los trabajadores de esta área.

✓ **Sexo** Los trabajadores de la Municipalidad de Miraflores en su área de limpieza pública tienen en mayor cantidad a personal femenino que se encarga del barrido de calles.

✓ **Horarios de trabajo** Los trabajadores del área de limpieza pública empiezan sus actividades desde las 4 de la mañana los cuales están divididos en dos sectores la parte alta y la parte baja de Miraflores donde realizan sus actividades diarias, teniendo como el área más importante la parte baja del distrito.

5.1.3. Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Miraflores

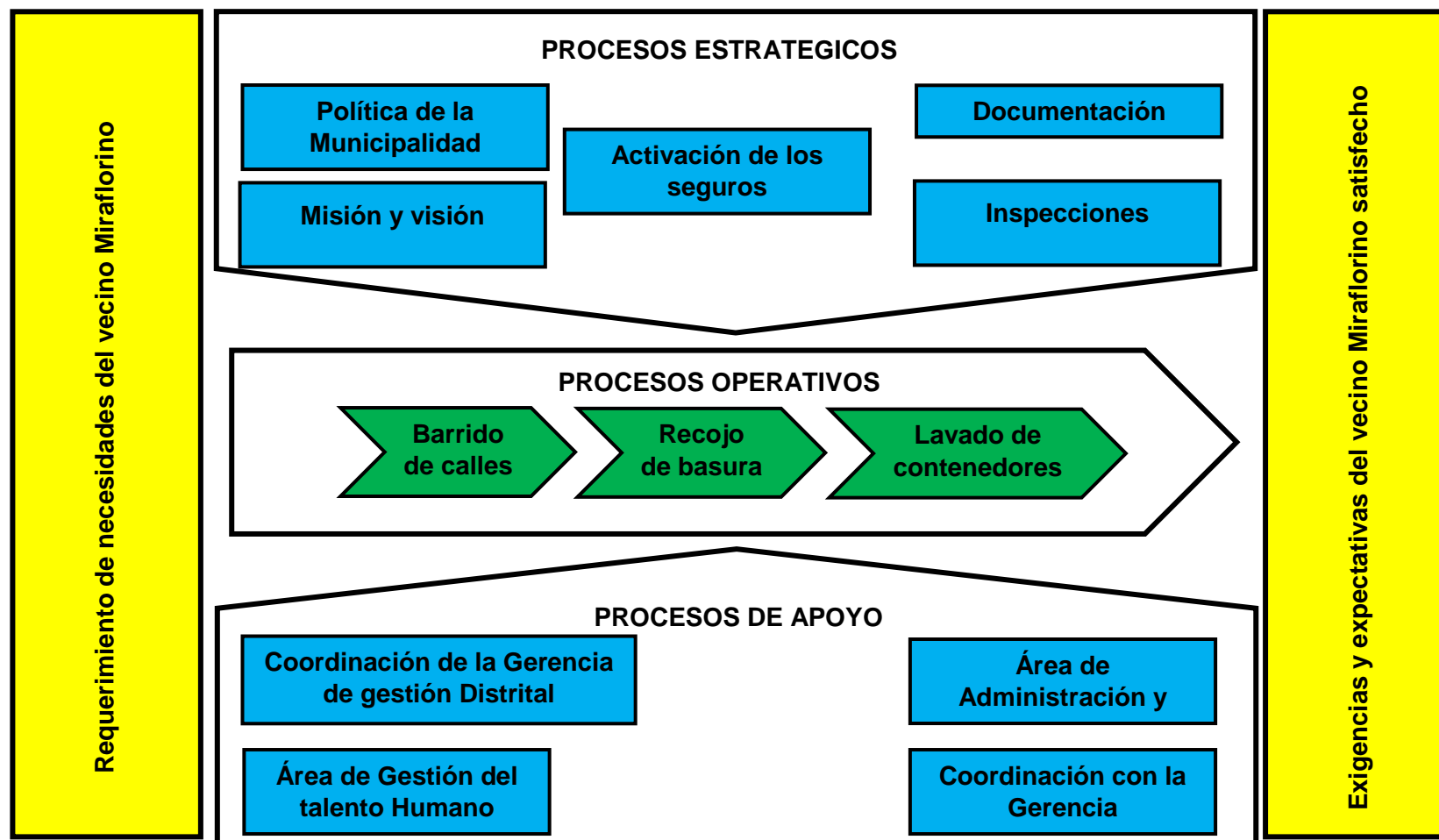
Tabla Nº 3: Organigrama estructural de la Municipalidad de Miraflores



Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Mapa de procesos de la Municipalidad de Miraflores

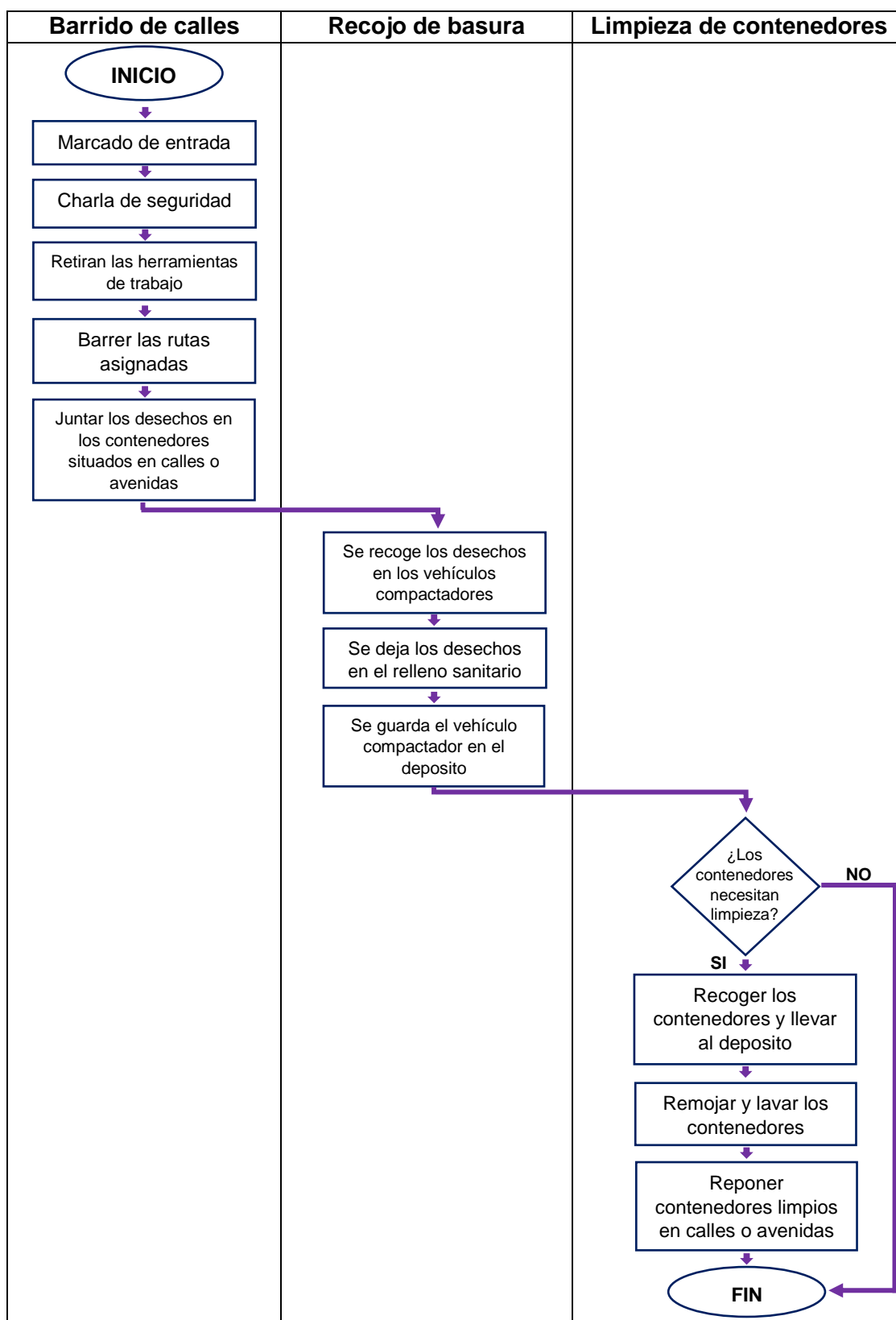
Tabla N° 4: Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

5.1.5. Flujograma de proceso del área de limpieza pública de la Municipalidad

Tabla N° 5: Flujograma de procesos del área de limpieza



Fuente: Elaboración propia

5.2. Evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Para la evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión 2010 de Gloria Villalobos, el cual consta de 31 ítems con respuesta tipo Likert siempre, casi siempre, a veces y nunca. Los ítems de este cuestionario están divididos entre 4 síntomas los cuales son los síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales, laborales y por último síntomas psicoemocionales. Este cuestionario se aplicó colectivamente a 30 trabajadores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores por un lapso de tiempo aproximado de una hora.

Tabla Nº 6: Síntomas del cuestionario

SINTOMAS:	Síntoma Fisiológico	Síntoma de comportamiento social	Síntomas intelectual y laboral	Síntomas psicoemocionales
NUMERO DE PREGUNTAS:	8	4	10	9
TOTAL:	31 preguntas			

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente se detalla los factores que originan el estrés en base a los cuatro síntomas del cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión.

Tabla Nº 7: Síntomas de estrés

Síntomas fisiológicos	Problemas respiratorios, dolores en el cuello y espalda, dolores de cabeza, problemas cardíacos, problemas gastrointestinales, problemas digestivos o del colon, cambios fuertes de apetito y problemas con los órganos genitales.
Síntomas de comportamiento social	Desinterés, sensación de aislamiento, dificultad para para iniciar actividades o dificultad permanecer quieto, problemas en las relaciones familiares y con otras personas.

Fuente: Elaboración propia – Tabla 1 de 2

Síntomas intelectuales y laborales	Bajo rendimiento en el trabajo o poca creatividad, problemas para la toma de decisiones, tedio o desgano, cansancio, sentimientos de sobrecarga de trabajo, deseo de no asistir al trabajo, deseo de cambiar de trabajo, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, problemas para concentrarse, bajo compromiso o poco interés en lo que se hace.
Síntomas psicoemocionales	Comportamiento rígido, sensación de no poder afrontar los problemas de la vida, terquedad, irritabilidad, sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, consumo de cigarrillo, café o bebidas alcohólicas, sentimiento de que está perdiendo la razón, Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve de nada”, actitudes o pensamientos negativos.

Fuente: *Elaboración propia – Tabla 2 de 2*

5.2.1. Instructivo para la aplicación y calificación

5.2.1.1. Aplicación

El cuestionario permite seleccionar dentro de la escala una única opción, marcando la que mejor se ajuste a la realidad en la que viven. Este cuestionario se asemeja a la escala de Likert en donde se presenta opciones de las cuales el usuario tendrá que elegir una opción.

La escala de respuestas que presenta el cuestionario es la siguiente:

Tabla Nº 8: Escala para la evaluación del nivel de estrés

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

Fuente: *Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales [39]*

Para una correcta aplicación del cuestionario se tiene que tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ La aplicación del cuestionario tiene que ser respondida personalmente, pero puede ser leída grupalmente.
- ✓ No se pueden hacer modificaciones en la estructura del cuestionario, extraer preguntas.
- ✓ Para la calificación no se puede omitir ninguna opción dentro de la escala.
- ✓ No se debe incluir nuevos criterios tanto en el cuestionario como en la calificación.

- ✓ En todos los casos se debe respetar al autor y las instituciones que crearon el cuestionario.
- ✓ El instructor debe leer y entender correctamente el cuestionario para que pueda prestar ayuda frente a las dudas y también para que pueda revisarlo.
- ✓ El cuestionario debe ser aplicado en un ambiente apropiado con adecuada iluminación sin ruidos que puedan alterar la concentración de los participantes.
- ✓ Cualquier error en el cuestionario dependerá para que este sea invalidado [39].

5.2.1.2. Calificación

Paso 1: puntuación de los ítems

- ✓ Para la calificación del cuestionario solo se utilizarán números enteros que van desde 0 a 9 los cuales permitirán hallar los demás puntajes del cuestionario.

Paso 2: Adquisición del puntaje bruto total

- ✓ Para obtener el puntaje bruto total es necesario sumar los resultados correspondientes a promedios ponderados.
- ✓ Se saca el resultado promedio de las preguntas del 1 al 8 multiplicándolo luego por 4.
- ✓ Se obtiene el resultado promedio de las preguntas del 9 al 12 multiplicando el resultado por 3.
- ✓ Promediar el resultado de las preguntas del 13 al 22 para luego multiplicar el resultado por 2.
- ✓ Por último, sacar el promedio de las preguntas del 23 al 31 [39]

Tabla Nº 9: Puntuación para la escala del cuestionario

Preguntas	Total	Escala			
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1-2-3-9-13-14-15 -23-24	9	9	6	3	0
4-5-6-10-11-16-17-18-19-25-26-27-28	13	6	4	2	0
7-8-12-20-21-22-29-30-31	9	3	2	1	0

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales [39]

Paso 3: Conversión de los puntajes brutos

En este punto para darle mayor realce y mejorar la comparación en cuanto a los puntos obtenidos del resultado, lo que se procederá a hacer en esta última parte es transformar linealmente el puntaje bruto total a una escala que está dentro de 0 a 100 utilizando la siguiente formula [39]:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje transformado}}{61.16} \times 100$$

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales [39].

Paso 4: Puntuación para averiguar el nivel de estrés

Para averiguar el nivel de estrés las escalas en los puntajes van de 0 a 100 en donde [39]:

Tabla Nº 10: Puntajes para la interpretación del nivel de estrés

ESCALA	INTERPRETACION	PUNTAJE
Muy bajo	No existe presencia de estrés	0,0 - 6,5
Bajo	Indica poca presencia de estrés por lo tanto los síntomas pueden ser controlados fácilmente	6,6 - 11,8
Medio	Indica que el estrés está presente por lo tanto es necesario tomar acciones de control para que no tenga repercusión alguna.	11,9 - 17.0
Alto	Nos indica la presencia de estrés, donde se produce un estado crítico y más frecuente de estrés.	17,1 - 23,4
Muy alto	Existe la presencia de síntomas de estrés más críticos por lo que son más frecuentes y requieren de atención inmediata aparte de la supervisión para mantenerlo controlado.	23,5 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales [39]

5.2.2. Resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión en la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Tabla N° 11: Resultados del cuestionario de los trabajadores antes de la aplicación del programa

N° Trabajador	Nivel de Estrés antes de la aplicación del programa	N° Trabajador	Nivel de Estrés antes de la aplicación del programa
Trabajador N° 1	Alto	Trabajador N° 16	Alto
Trabajador N° 2	Alto	Trabajador N° 17	Muy Alto
Trabajador N° 3	Muy Bajo	Trabajador N° 18	Medio
Trabajador N° 4	Muy Bajo	Trabajador N° 19	Medio
Trabajador N° 5	Medio	Trabajador N° 20	Muy Alto
Trabajador N° 6	Muy Alto	Trabajador N° 21	Muy Alto
Trabajador N° 7	Muy Alto	Trabajador N° 22	Bajo
Trabajador N° 8	Alto	Trabajador N° 23	Bajo
Trabajador N° 9	Muy Alto	Trabajador N° 24	Alto
Trabajador N° 10	Muy Alto	Trabajador N° 25	Alto
Trabajador N° 11	Bajo	Trabajador N° 26	Muy Alto
Trabajador N° 12	Bajo	Trabajador N° 27	Muy Alto
Trabajador N° 13	Medio	Trabajador N° 28	Muy Alto
Trabajador N° 14	Muy Alto	Trabajador N° 29	Muy Alto
Trabajador N° 15	Muy Alto	Trabajador N° 30	Muy Alto

Fuente: Elaboración propia, ver Anexo 8.

Tabla N° 12: Resultados generales del cuestionario antes de la aplicación del programa

Niveles de estrés antes de la aplicación del programa				
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
14	6	4	4	2

Fuente: Elaboración propia, ver Tabla N° 21

5.2.3. Identificación del síntoma con mayor prevalencia en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Para el desarrollo de este punto se ha tenido en consideración la comparación de los cuatro síntomas del cuestionario para la evaluación del estrés Tercer versión, identificando el síntoma que más afecta a los trabajadores del área de limpieza de la Municipalidad de Miraflores antes de la aplicación del programa dando como resultado los siguiente:

Tabla N° 13: Resultados del síntoma con mayor prevalencia antes de la aplicación del programa

Síntomas antes de la aplicación del programa	No afecta a los trabajadores	Afecta a los trabajadores
Síntoma Fisiológico	41%	59%
Síntoma de Comportamiento Social	63%	37%
Síntomas Intelectuales y laborales	48%	52%
Síntomas Psicoemocionales	62%	38%

Fuente: Elaboración propia, ver Gráfico N° 2, 11, 16, 27.

Después de realizar la comparación nos da como resultado que el síntoma con mayor prevalencia antes de la aplicación del programa es el síntoma Fisiológico los cuales

engloban dolores musculares, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, trastornos del sueño y cambio fuertes del apetito.

5.3. Desarrollo del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores

El programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”, es un conglomerado de 10 sesiones las cuales contienen actividades vivenciales, interactivas y dinámicas, con el principal objetivo de minimizar el estrés laboral que existe en la Municipalidad de Miraflores - Arequipa, involucrando los aspectos organizacionales, condiciones del sitio de trabajo, liderazgo en la organización, interacción social, unión, respaldo de grupo, exigencias laborales y tecnología.

La aplicación de este programa nace en el contexto actual de un conjunto de colaboradores del área de limpieza pública en la Municipalidad de Miraflores, en materia de riesgo psicosocial y de estrés laboral, la aplicación del programa busca la mejora de cada participante influenciando en sus actividades laborales y su vida misma, también buscare la mejora de las condiciones laborales, todo en base a los requerimientos de la Ley de Seguridad y salud en el trabajo N°29783.

Los participantes del programa serán 30 trabajadores de la Municipalidad de Miraflores - Arequipa en el área de limpieza pública, los cuales tienen edades entre 18 a 75 años siendo de ambos sexos, la duración de cada sesión será de 40 minutos aproximadamente durante 3 meses los cuales son noviembre, diciembre del 2019 y enero del 2020.

Las sesiones del programa que se ejecutarán serán netamente participativas y metodológicas buscando el aprendizaje en lo colaboradores. Las sesiones están basadas en actividades de psicoeducación, dinámicas grupales, trabajo en equipo, técnicas de relajación, talleres interactivos, audiovisuales y reflexiones.

A continuación, se explica el esqueleto del programa.

Tabla N° 14: Distribución del programa

DISTRIBUCION DEL PROGRAMA “TRABAJANDO JUNTOS CONTRA EL ESTRÉS LABORAL "			
Despliegue del Programa			
DATOS GENERALES	Zonas:	Local social, Patio de la Municipalidad/ Cancha de gras	
	Instructores:	Espedilla Ayqui Katherine Marbelly Puma Mamani Kevin Frank	
	N° de Sesiones:	10	
	Duración:	40 minutos por sesión	
	Actividad por Sesión:	Bienvenida	
		Desarrollo del tema	
		Dinámica	
		Evaluación de conocimientos	
	Complemento:	Cierre	
A los participantes se le otorgara Incentivos			
SESIONES			
Sesión N°1 presentación del Programa y la ley 29783			Duración 40 Min
Objetivo:	Concientizar a los trabajadores del Área de Limpieza Pública, sobre lo importante y beneficioso que será desarrollar el programa.		-
Herramientas:	Diapositivas, cañón multimedia, laptop, lapiceros y formatos.		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa.	15 min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Llenado de los test, formatos de asistencia.	10 min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 min
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°2 Risoterapia			Duración 40 Min
Objetivo:	Sacar al niño interior fortaleciendo el alma a través de la risa		-
Herramientas:	Área aproximada de 100 m², globos, micrófono, parlantes.		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la segunda actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Taller de risoterapia, juegos en grupo y en parejas con los globos, bailes.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min
TOTAL			40 Minutos

Fuente: Elaboración propia – Tabla 1 de 4.

Sesión N°3 La tarjeta mágica			Duración 40 Min
Objetivo:	Fomentar el uso y la inversión apropiada de los salarios que se les otorga a los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad.		-
Herramientas:	papelotes, trípticos, imágenes.		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la tercera actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Buscar el significado de cada imagen los trabajadores tendrán que identificar y dar su percepción del significado de cada imagen y como podrían aplicarlo en su vida cotidiana.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°4 Sigamos adelante con el Objetivo			Duración 40 Min
Objetivo:	Reforzar el compromiso de los trabajadores con la Municipalidad, empezando por la misión y visión.		-
Herramientas:	Tarjetas ilustrativas, papelotes, plumones, tijeras.		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la cuarta actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	¿Sabes más que un niño de primaria? Los trabajadores tendrán que grabarse la misión y visión luego tendrán que representarla mediante figuras pegándolas en el papelote.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°5 Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia			Duración 40 Min
Objetivo:	Fortalecer la aptitud para liderar, teniendo en cuenta la conformación y jerarquía de la Municipalidad en los trabajadores.		-
Herramientas:	Tarjetas ilustrativas, dibujos, trípticos.		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la quinta actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Jefe vs Líder , Los trabajadores tendrán que representar las cualidades del líder y del jefe, para averiguar cuál funciona mejor en una organización.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min

Fuente: Elaboración propia – Tabla 2 de 4.

TOTAL			40 Minutos
Sesión N°6 ¿Oveja o tigre?			Duración 40 Min
Objetivo:	Incrementar la motivación en los trabajadores de la limpieza pública para enfrentar los retos.		-
Herramientas:	papel, lapiceros, impresiones, papelotes		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la sexta actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Historia del tigre y la oveja , Los trabajadores tendrán que identificarse si son ovejas o tigres describiéndose a sí mismos.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°7 La unión hace la fuerza			Duración 40 Min
Objetivo:	Incrementar y reforzar el vínculo que tienen los trabajadores de la Municipalidad al interactuar grupalmente.		-
Herramientas:	Afiches, impresiones, papelotes, imágenes		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5´
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la séptima actividad.	15 ´
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Grupo vs equipo , Se formó un círculo con los trabajadores colocando dos voluntarios en el medio, la dinámica consistía que los dos trabajadores no puedan salir del círculo y a su vez observar cuales fueron las decisiones que tomaron.	10´
Cierre:	Retroalimentación, examen.		10´
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°8 Mi espacio limpio y ordenado			Duración 40 Min
Objetivo:	Ampliar el hábito de mantener mi lugar de trabajo en condiciones favorables.		-
Herramientas:	Papelotes, trípticos, tarjetas recreativas,		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la octava actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Observar y evaluar las condiciones de mi lugar de trabajo , el trabajador tendrá que observar su área de trabajo describiendo lo que esta desordenado y podría mejorarse.	10 Min

Fuente: Elaboración propia – Tabla 3 de 4.

Cierre:	Retroalimentación, examen.		10 Min
TOTAL			40 Minutos
Sesion N°9 Técnicas de respiración y relajación			Duracion 40 Min
Objetivo:	Canalizar el estrés aprendiendo técnicas de respiración y relajación.		-
Herramientas:	lugar al aire libre, parlantes, papelotes		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Conceptos básicos, presentación del programa y la novedad actividad.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Realizar técnicas de respiración, meditación y estiramientos.	10 Min
Cierre:	Retroalimentación		10 Min
TOTAL			40 Minutos
Sesión N°10 Finalización y cierre del programa			Duracion 40 Min
Objetivo:	Retroalimentar y tomar un examen de todo el programa que se llevó a cabo		-
Herramientas:	papel, lapiceros, papelote resumen		-
Apertura:	Bienvenida:	Se iniciará dando un cordial saludo y presentación de los Instructores	5 Min
	Desarrollo del tema:	Retroalimentación de todo lo aprendido, recomendaciones.	15 Min
Desarrollo de Actividades:	Dinámica:	Realización del examen, agradecimientos y entrega del ultimo incentivo.	10 Min
Cierre:	Aplausos		10 Min
TOTAL			40 Minutos

Fuente: Elaboración propia – Tabla 4 de 4.

5.3.1. Resultados del desarrollo del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Después del desarrollo del programa nos da como resultados los siguiente.

Tabla N° 15: Resultados de la aplicación del programa

Sesiones	Resultados	
Sesión N°1 Presentación del programa – Ley 29783	Aprobado 81%	Desaprobado 19%
Sesión N°2 Risoterapia	Participo 100%	No Participo 0%

Fuente: Elaboración propia – Tabla 1 de 2.

Sesión N°3 La tarjeta mágica	Cumple 77%	No Cumple 23%
Sesión N°4 Sigamos adelante con el objetivo	Aprobado 83%	Desaprobado 17%
Sesión N°5 Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia	Alto 63%	Medio 20% Bajo 17%
Sesión N°6 Oveja o tigre	Cumple 57%	No Cumple 43%
Sesión N°7 La unión hace la fuerza	Participo 83%	No Participo 17%
Sesión N°8 Mi espacio limpio y ordenado	Cumple 67%	No Cumple 33%
Sesión N°9 Técnica de relación y respiración	Participo 100%	No Participo 0%
Sesión N°10 Finalización y cierre del programa	Participo 100%	No Participo 0%

Fuente: Elaboración propia, ver Anexo 3 – Tabla 2 de 2.

5.4. Evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Para la evaluación del nivel de estrés laboral en la Municipalidad de Miraflores se ejecutó nuevamente el Cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión 2010 de Gloria Villalobos. El desarrollar nuevamente el cuestionario tiene como propósito identificar cuanto a disminuido el estrés laboral en los trabajadores del área de limpieza de la municipalidad de Miraflores después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” dándonos como resultado los siguiente:

Tabla N° 16: Resultados del cuestionario de los trabajadores después de la aplicación del programa

N° Trabajador	Nivel de Estrés antes de la aplicación del programa	N° Trabajador	Nivel de Estrés antes de la aplicación del programa
Trabajador N° 1	Medio	Trabajador N° 16	Bajo
Trabajador N° 2	Bajo	Trabajador N° 17	Medio
Trabajador N° 3	Muy Bajo	Trabajador N° 18	Bajo
Trabajador N° 4	Muy Bajo	Trabajador N° 19	Bajo

Fuente: Elaboración propia – Tabla 1 de 2.

Trabajador N° 5	Bajo	Trabajador N° 20	Alto
Trabajador N° 6	Medio	Trabajador N° 21	Alto
Trabajador N° 7	Bajo	Trabajador N° 22	Medio
Trabajador N° 8	Bajo	Trabajador N° 23	Bajo
Trabajador N° 9	Alto	Trabajador N° 24	Bajo
Trabajador N° 10	Medio	Trabajador N° 25	Medio
Trabajador N° 11	Bajo	Trabajador N° 26	Medio
Trabajador N° 12	Muy Bajo	Trabajador N° 27	Medio
Trabajador N° 13	Bajo	Trabajador N° 28	Bajo
Trabajador N° 14	Alto	Trabajador N° 29	Medio
Trabajador N° 15	Muy Alto	Trabajador N° 30	Medio

Fuente: Elaboración propia, ver anexo 9 – Tabla 2 de 2.

Tabla N° 17: Resultados generales del cuestionario después de la aplicación del programa

Niveles de estrés después de la aplicación del programa				
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
1	4	10	12	3

Fuente: Elaboración propia, ver Tabla N° 57.

La comparación de resultados del cuestionario evaluación del estrés Tercer versión antes y después de la aplicación se encuentran en el capítulo VI, Gráfico N° 42: Comparación de resultados de los niveles de estrés.

5.4.1. Identificación del síntoma que más se ha logrado reducir en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Para la identificación del síntoma que más se ha logrado disminuir después de la aplicación del programa se realizó un contraste con los resultados del cuestionario para la evaluación del estrés Tercer versión del antes y el después de la aplicación del programa, dando como resultado lo siguiente:

Tabla N° 18: Resultados del síntoma que más se ha logrado disminuir después de la aplicación del programa

Síntomas antes de la aplicación del programa	Antes		Después		Disminuyo
	No afecta a los trabajadores	Afecta a los trabajadores	No afecta a los trabajadores	Afecta a los trabajadores	
Síntoma Fisiológico	41%	59%	58%	42%	17%
Síntoma de Comportamiento Social	63%	37%	78%	22%	15%
Síntomas Intelectuales y laborales	48%	52%	75%	25%	27%
Síntomas Psicoemocionales	62%	38%	72%	28%	10%

Fuente: Elaboración propia, ver Anexo 4.

Después de realizar el contraste de resultados del cuestionario para la evaluación del estrés Tercer versión, nos da como resultado que el síntoma que más se ha logrado disminuir después de la aplicación del programa es el síntoma Intelectual y laboral.

La comparación de resultados de los síntomas del cuestionario evaluación del estrés Tercer versión antes y después de la aplicación se encuentran en el capítulo VI, a partir del Gráfico N° 43.

CAPITULO 6

RESULTADOS E INTERPRETACION

6.1. Análisis de los niveles de estrés antes de aplicar el programa en la Municipalidad distrital de Miraflores

Los resultados obtenidos están valorados de la siguiente manera:

Tabla N° 19: Valoración del nivel de estrés laboral para la obtención de resultados

M.A	A	M	B	M.B
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

Fuente: *Elaboración propia*

Los datos obtenidos para identificar el nivel de estrés están representando por los siguientes valores teniendo como M.A nivel muy alto, A como nivel alto, M como nivel medio, B como nivel bajo y por último M.B como nivel muy bajo.

**Tabla N° 20: Alternativas del cuestionario de evaluación del estrés laboral para la
obtención de resultados**

S	C.S	A.V	N
Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca

Fuente: *Elaboración propia*

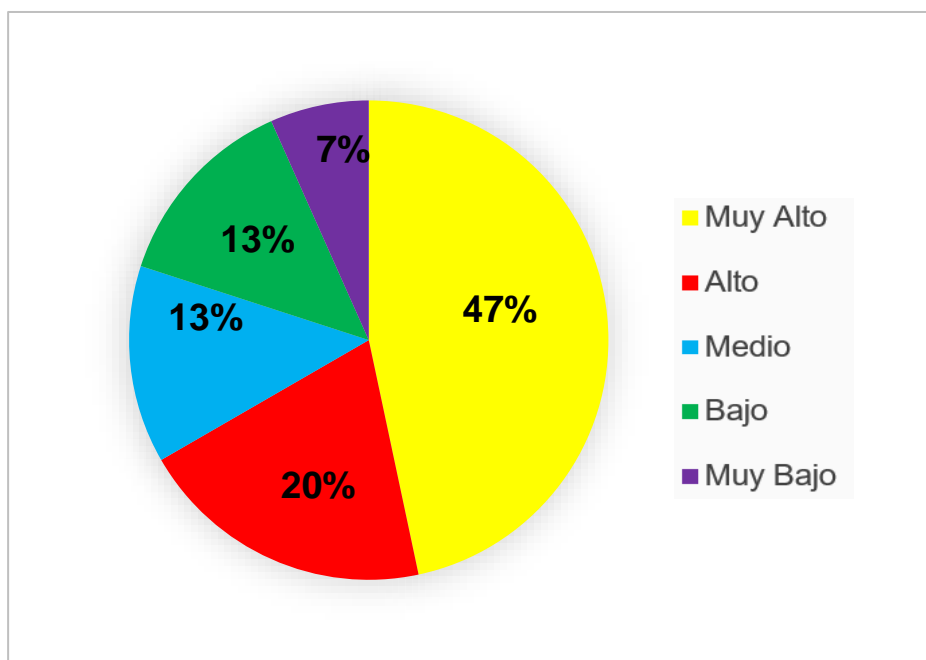
Las alternativas que nos brinda el cuestionario para la evaluación del estrés está representado como S que indica siempre, C.S que casi siempre, A.V es considerado como a veces y por ultimo tenemos la alternativa nunca que está representada por la letra N.

Tabla N° 21: Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés antes de la aplicación del programa

M.A	A	M	B	M.B
14	6	4	4	2

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1: Resultado del cuestionario antes de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados de la evaluación de los niveles de estrés laboral dan como resultado que un 80% de nuestra muestra presentan estrés laboral, obteniendo que 14 trabajadores padece de un nivel muy alto con un 47%, 6 trabajadores presentan un nivel alto con el 20%, 4 trabajadores presentaron un nivel medio con el 13%, 4 trabajadores obtuvieron un nivel bajo con un 13% y 2 trabajadores presentaron un nivel de estrés muy bajo con un 7% teniendo en cuenta que tomamos como muestra a 30 trabajadores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores.

Este estrés laboral es producido por el horario de trabajo, tensión por realizar las tareas encargadas, sobrecarga de trabajo por la necesidad de cumplir con un buen servicio,

dando a conocer que estos factores estarían incluidos en los estresores de la categoría 8 correspondiente a los síntomas fisiológicos que tiene su incidencia por la interacción del trabajo y el factor humano y por la categoría 1 que corresponde al síntoma intelectual y laboral exactamente el ambiente laboral.

Teniendo en consideración que el 70% son personal femenino del cual el 56% tiene entre 3 a 4 hijos teniendo gran responsabilidad de carga familiar, añadiendo a la aparición de estrés se suma el mal liderazgo. Por lo tanto, en base a la evaluación del nivel de estrés se concluye que el estrés representa un gran riesgo psicosocial ya que su impacto es muy alto dentro de la Municipalidad.

6.2. Síntoma I Fisiológicos antes de la aplicación del programa

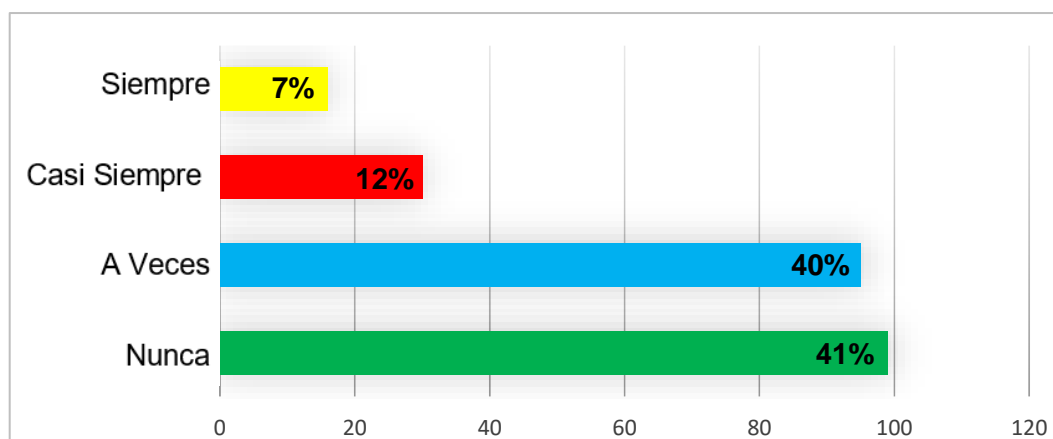
En este primer síntoma se considera de la pregunta número 1 hasta la numero 8 del cuestionario para la evaluación del estrés laboral tercera versión.

Tabla N° 22: Síntomas Fisiológicos antes de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
16	30	95	99

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2: Síntomas Fisiológicos antes de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

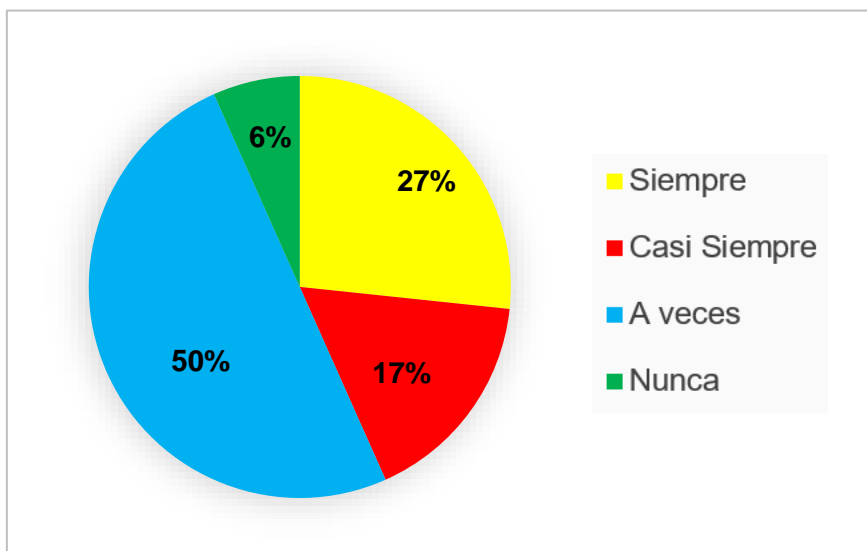
Según el cuadro de evaluación se observa que el 59% de colaboradores a experimentado por lo menos alguna vez dolores en la cabeza, cuello y espalda seguido de tensión muscular y problemas gastrointestinales todas estas dolencias pertenecen a la categoría 8 correspondiente a los síntomas fisiológicos que concierne al factor ergonómico producido por las malas posturas y malos hábitos alimenticios que los trabajadores han adquirido a lo largo de su vida adaptándose a las actividades que realizan. Este porcentaje también es producido por los trastornos de sueño ya que por el horario de trabajo los colaboradores han tenido que variar sus horas de descanso por que entran a laborar a las 4:00 de la mañana.

Tabla N° 23: Dolores musculares

S	C.S	A.V	N
8	5	15	2

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 3: Dolores en la espalda y cuello o tensión muscular



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

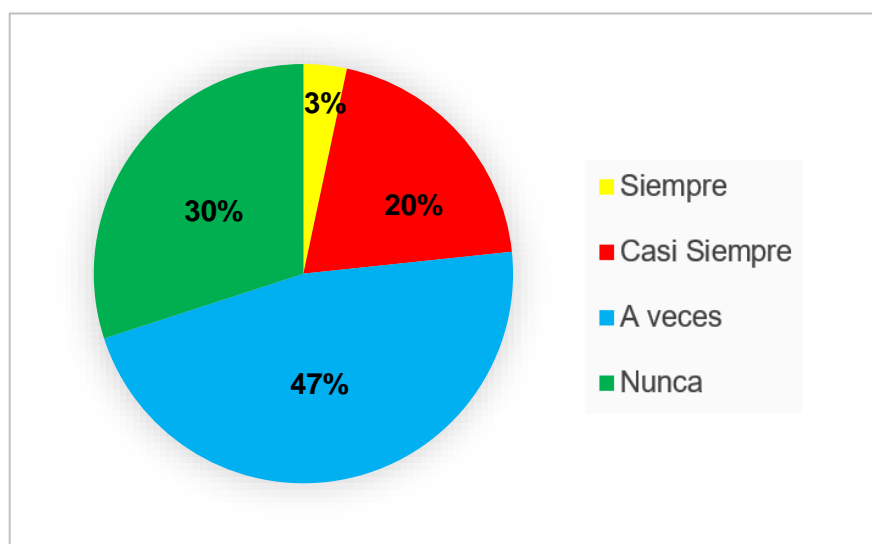
Mediante el gráfico se observa que el 94% de los trabajadores presentan dolores en el cuello o tensión muscular y un 6% muestra que nunca ha tenido estos dolores, los resultados demuestran que existe un alto nivel de estrés que afecta de manera física a los trabajadores ya que la mayoría de ellos cumplen con actividades familiares según los datos demográficos, muchos de ellos tienen hijos a los cuales se les dan cierta atención aparte de los deberes del hogar, y la otra actividad que realizan es con en el trabajo, ya que básicamente su labor es de recorrer las calles barriendo, caminan cargando el peso del recogedor y la escoba realizando acciones repetitivas produciendo los dolores mencionados anteriormente, con estas falencias a lo largo de sus actividades diarias, sin tener ninguna medida de control para prevenirlas o minimizarlas.

Tabla N° 24: Problemas gastrointestinales

S	C.S	A.V	N
1	6	14	9

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4: Problemas digestivos, problemas gastrointestinales o colon



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

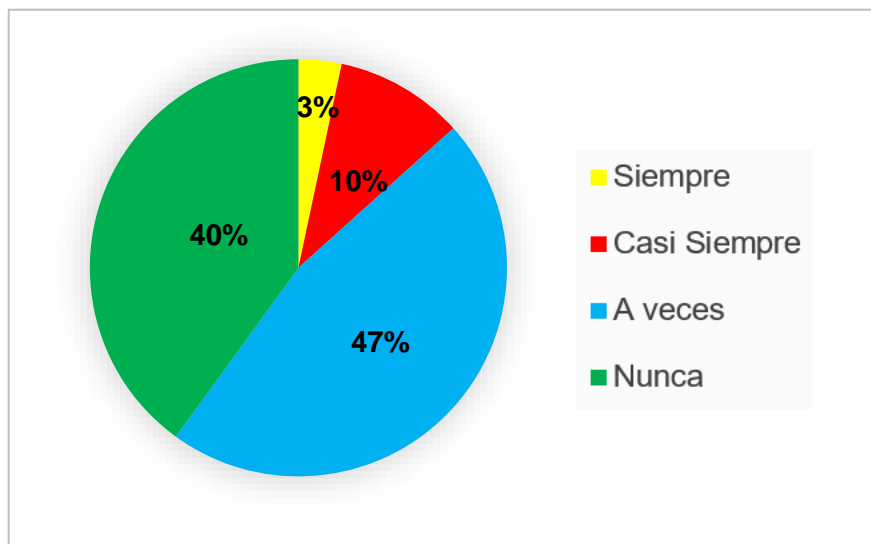
Los resultados demuestran que el 70% de trabajadores presentan este síntoma fisiológico y 30% que no padece de este problema. Teniendo como conclusión que este síntoma afecta a la mayoría de trabajadores, de acuerdo a las entrevistas diarias derivadas de la convivencia laboral con los trabajadores se pudo conocer que muchos de ellos se saltan comidas importantes como el desayuno, debido a los horarios establecidos por la municipalidad para el barrido de calles, añadiendo a esto que no se cuenta con horarios establecidos para el refrigerio lo que contribuye a desempeño de malos hábitos alimenticios poco saludables.

Tabla Nº 25: Problemas respiratorios

S	C.S	A.V	N
1	3	14	12

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 5: Problemas respiratorios



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

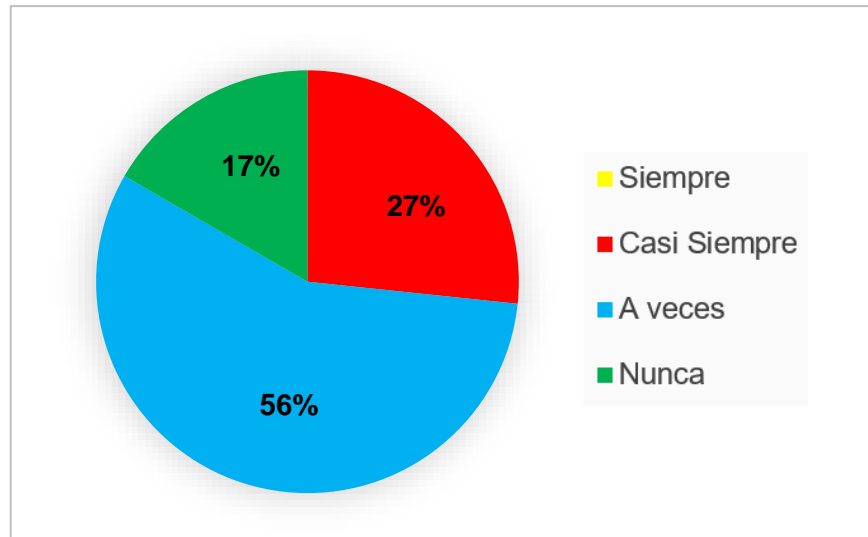
Se puede observar en el gráfico que el 60% de los trabajadores ha experimentado problemas respiratorios y un 40% nunca ha tenido estas falencias. Se debe tener en cuenta que las actividades que realizan, el de barrer las calles, tener los contenedores de basura vacíos, etc. Los expone a riesgos físicos como el polvo derivado de pequeñas partículas etc. Y los humos derivados de la mala combustión de los vehículos, es por estos motivos que este problema se hace más frecuente en ellos.

Tabla N° 26: Dolor de cabeza

S	C.S	A.V	N
0	8	17	5

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 6: Dolores de cabeza



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

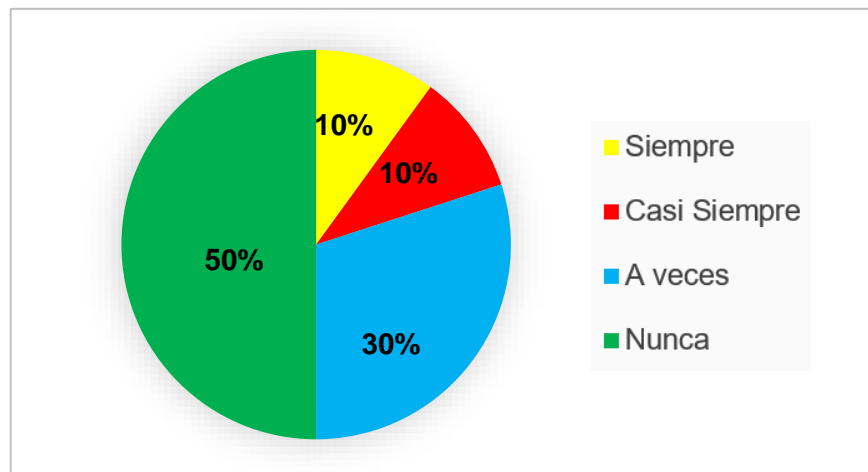
Según el gráfico se contempla que el 83% de trabajadores padece de dolores de cabeza y un 17% no lo padece, este factor puede ser influenciado por que los trabajadores están en constante presión que ejercen los mandos superiores en los trabajadores con sus actividades diarias, ya que el servicio de limpieza pública en donde está incluido el barrido de calles, que ofrece la municipalidad es vital para todo el distrito es por ello que en diversas situaciones los trabajadores tienden a tener cierto dolores de cabeza.

Tabla N° 27: Trastornos del sueño

S	C.S	A.V	N
3	3	9	15

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7: Trastornos del sueño, somnolencia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

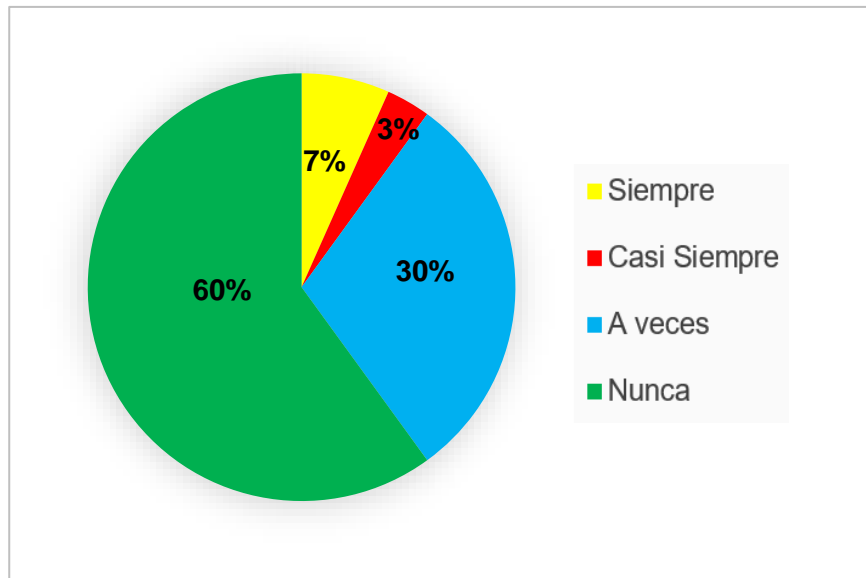
Según el gráfico, se analiza que en este punto el síntoma fisiológico producido por los trastornos del sueño están en equilibrio ya que el 50% de trabajadores lo padece y el otro 50% no lo padece, la mitad de los trabajadores que padecen este trastornos del sueño podría estar generado por la diversidad de horarios, si bien es cierto el horario de entrada está establecido para las 4 de la mañana, este puede variar de acuerdo a la necesidad de servicio, un claro ejemplo es en el caso de aniversario del distrito o algún festejo como o día de la madre etc., en estos casos dependiendo del evento, el lugar debe estar debidamente limpio y ordenado antes y después, es por ello que el personal debe estar disponible en diversos horarios que se los requiera para cumplir con la necesidad. Además de ello no todos los trabajadores cumplen en dormir a una hora adecuada y las horas recomendadas para el debido descanso del organismo.

Tabla N° 28: Problemas cardiacos

S	C.S	A.V	N
2	1	9	18

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 8: Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

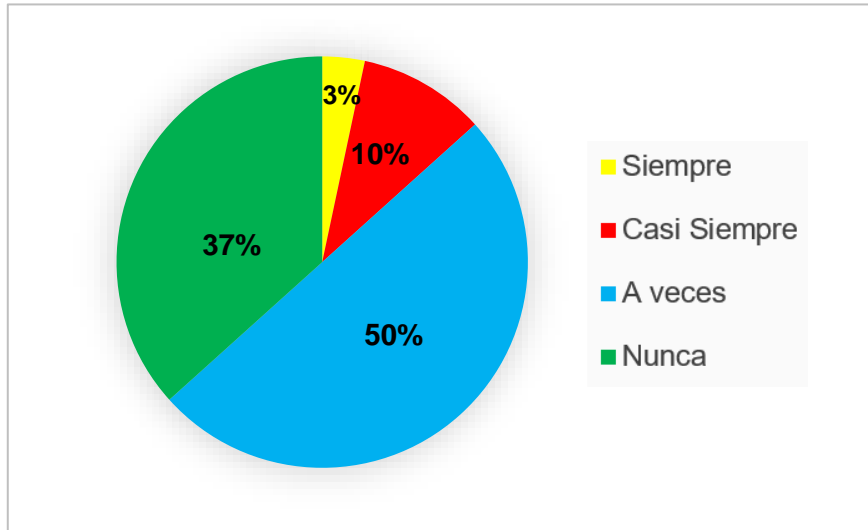
En el gráfico propuesto se observa que el 60% de los trabajadores no presenta problemas cardiacos se puede evidenciar que este síntoma físico de estrés no tiene gran influencia en la mayoría de los trabajadores, no afecta en las actividades diarias. Esto puede verse reflejado en la rutina diaria que tienen, ya que caminan grandes distancias al momento de barrer las calles por lo menos dos kilómetros diariamente.

Tabla Nº 29: Cambio de apetito

S	C.S	A.V	N
1	3	15	11

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 9: Cambio fuertes de apetito



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

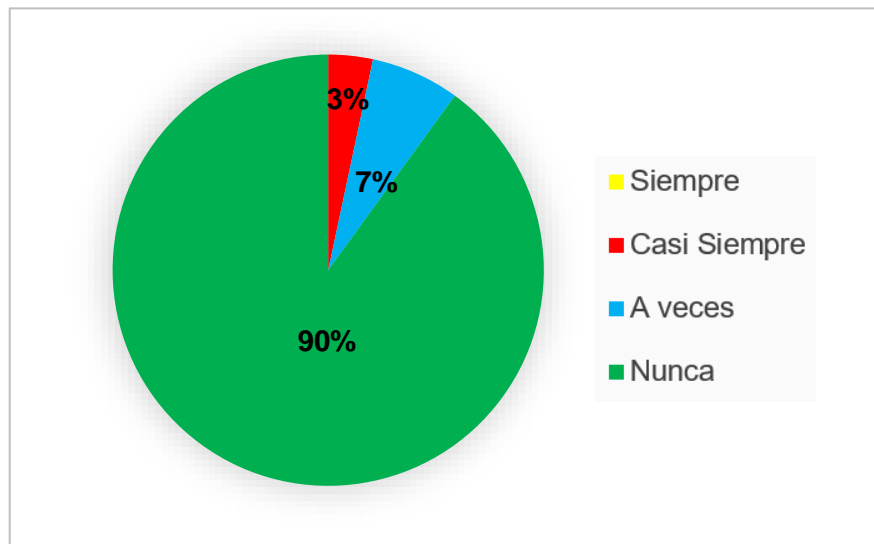
Según el gráfico se demuestra que el 63% de los colaboradores presentan cambios fuertes del apetito, esto puede estar provocado por la falta de horarios establecidos de refrigerio produciendo así un desorden alimenticio, otro factor podría ser las enfermedades gastrointestinales derivadas del estrés provocado por diversos estresores el cual tiene como resultados niveles de entre medio, alto, muy alto de estrés.

Tabla Nº 30: Problemas con órganos genitales

S	C.S	A.V	N
0	1	2	27

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 10: Problemas con la función de los órganos genitales



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Se evidencia que el 90% de trabajadores no padecen de este síntoma fisiológico, esto se debe ya que el 70% de nuestra muestra son mujeres.

6.3. Síntomas II comportamiento social antes de la aplicación del programa

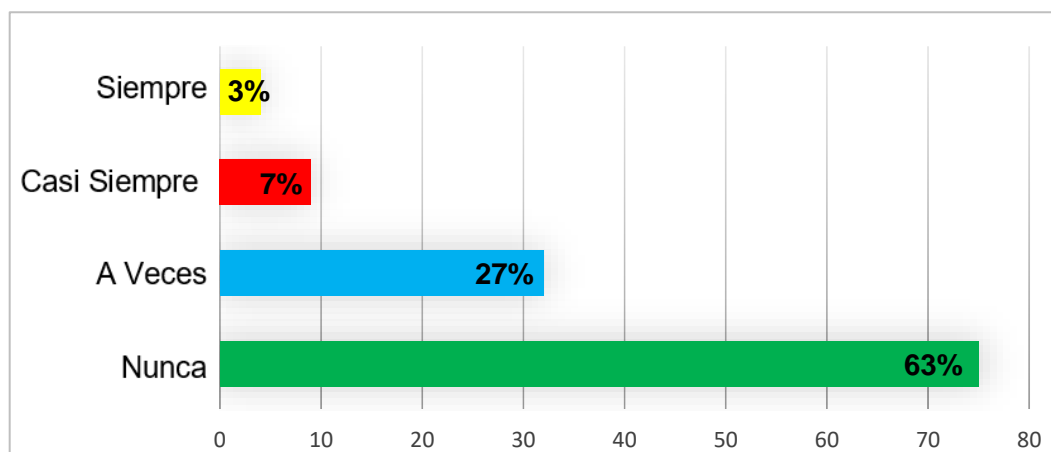
En este segundo síntoma se considera de la pregunta número 9 hasta la numero 12 del cuestionario para la evaluación del estrés laboral tercera versión.

Tabla N° 31: Síntomas de Comportamiento Social antes de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
4	9	32	75

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11: Síntomas de Comportamiento Social antes de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

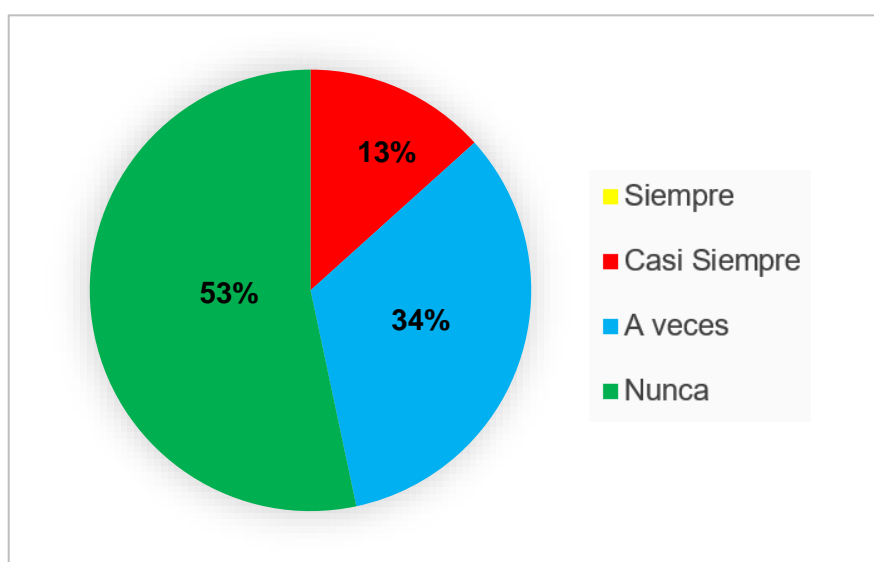
En base a los resultados extraídos se puede evidenciar que el síntoma de comportamiento social no influye de manera significativa en los trabajadores ya que la mayoría no están atravesando por problemas entre miembros de su familia, de igual forma se refleja que no tiene problemas de compañerismo, cuentan con un buen clima laboral entre trabajadores. Cabe señalar que este síntoma pertenece a la categoría 5 interacción social entre compañeros, clientes, supervisores y familiares.

Tabla Nº 32: Problemas con relaciones familiares

S	C.S	A.V	N
0	4	10	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico Nº 12: Dificultad en relaciones familiares



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

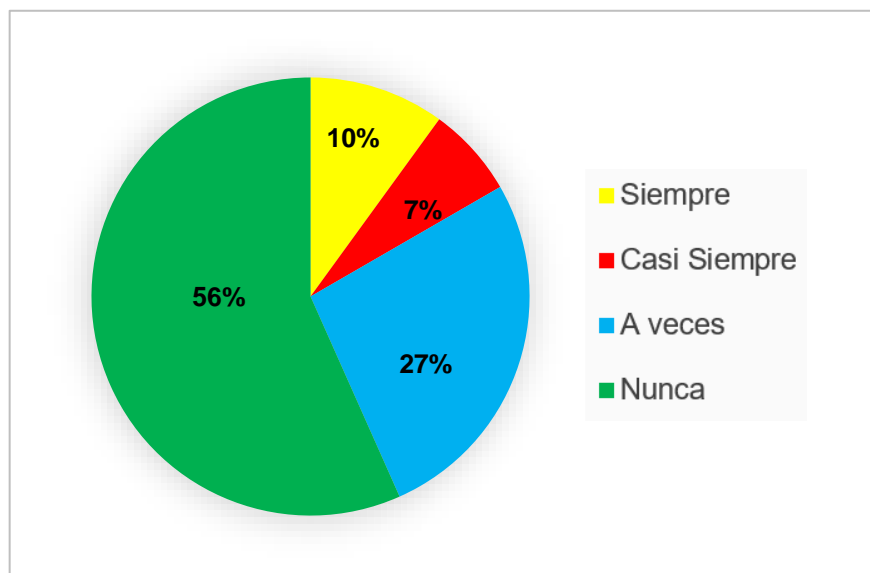
Según el gráfico se identifica que el 53% de colaboradores no experimentan problemas en la relación familiar y un 47% si lo experimenta, esto concluye que la mayoría de los trabajadores si mantienen una buena relación con sus familiares sin embargo la diferencia es solo de un 3% que podría estar producido por el factor laboral, por situaciones negativas que suceden en el trabajo trasladando estos problemas a casa.

Tabla N° 33: Problemas para permanecer quieto

S	C.S	A.V	N
3	2	8	17

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13: Dificultad para permanecer quieto o para iniciar actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

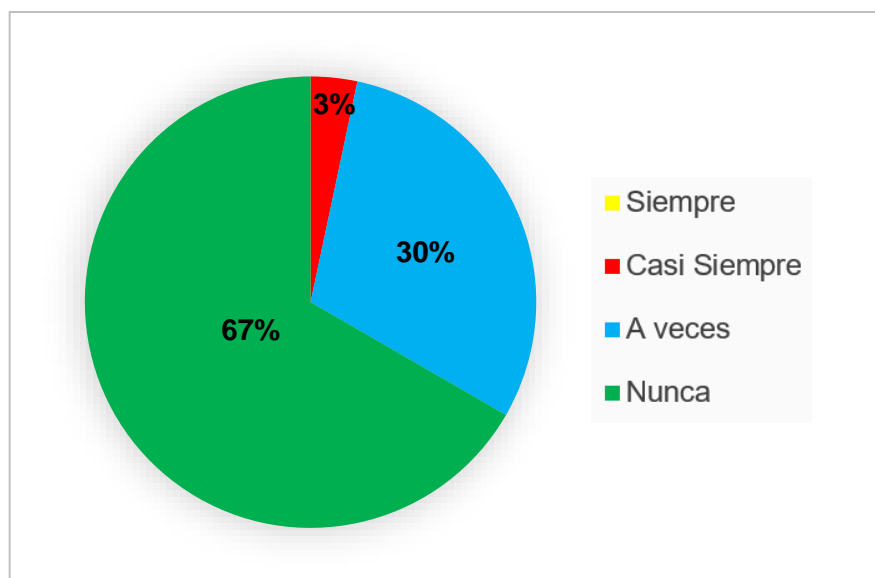
El gráfico aporta que el 56% no presenta problemas para permanecer quietos y dar inicio a sus actividades, mientras que el 47% de trabajadores si tienen esta dificultad.

Tabla Nº 34: Dificultades en las relaciones con otras personas

S	C.S	A.V	N
0	1	9	20

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico Nº 14: Dificultades en las relaciones con otras personas



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

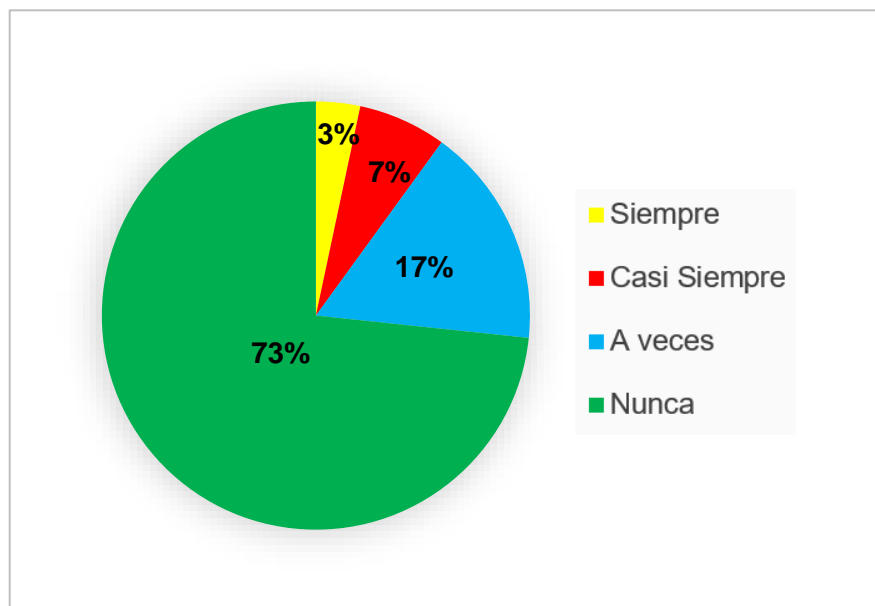
Mediante el gráfico se manifiesta que un 67% de trabajadores no refleja dificultad alguna al momento de relacionarse con otras personas mientras que un 33% de trabajadores reflejan todo lo contrario. Esto puede depender por el tiempo de trabajo, ya que por la necesidad de servicio generalmente se convoca a personal por tiempos prolongados.

Tabla N° 35: Sentimiento de aislamiento y desinterés

S	C.S	A.V	N
1	2	5	22

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico N° 15: Sensación de aislamiento o desinterés



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

Según el gráfico se concluye que un 73% de colaboradores no demuestra sensación alguna de aislamiento o desinterés mientras que la minoría mostrada por un 27% menciona que si sienten esta sensación de aislamiento y desinterés a lo que concluimos que existe un buen ambiente laboral entre compañeros.

6.4. Síntomas III intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa

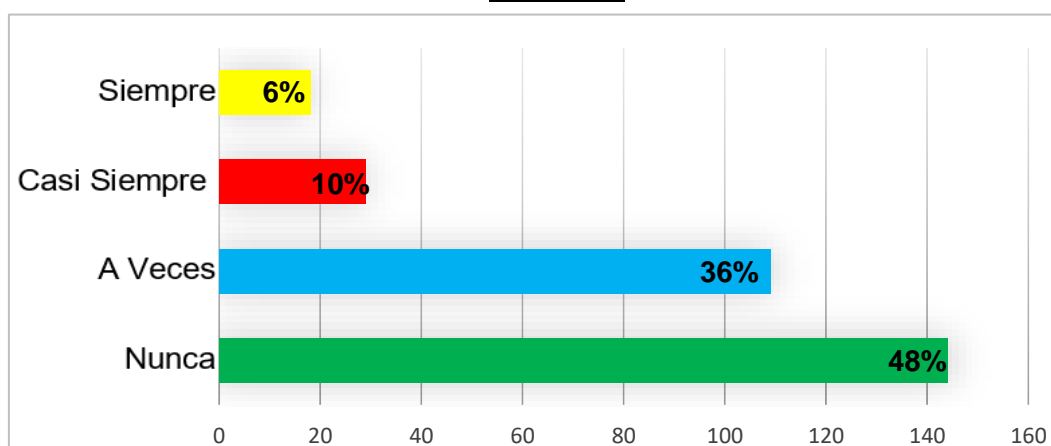
En este tercer síntoma se considera de la pregunta número 13 hasta la numero 22 del cuestionario para la evaluación del estrés laboral.

Tabla N° 36: Síntomas Intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
18	29	109	144

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 16: Síntomas Intelectuales y laborales antes de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

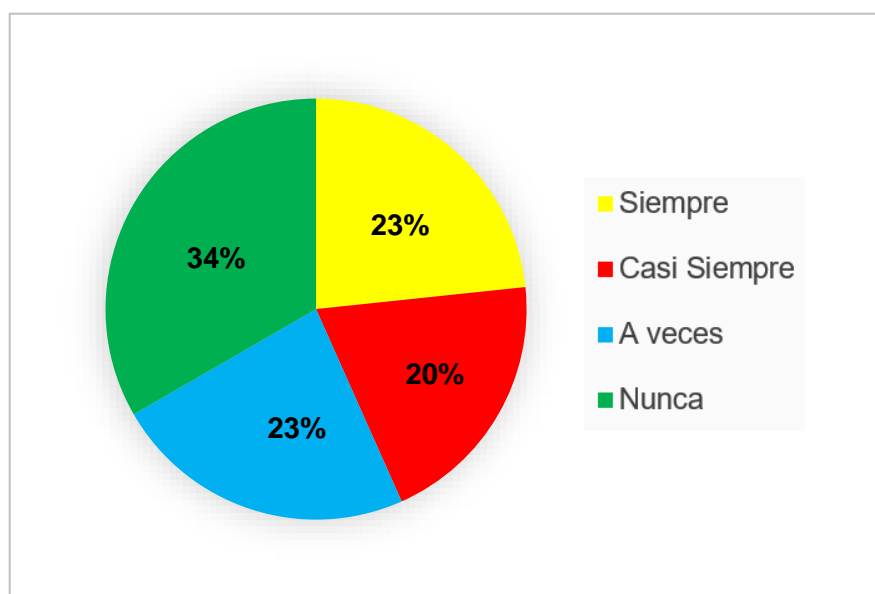
En el siguiente gráfico nos muestra que un 52% está pasando por este síntoma y un 48% es ajeno a este malestar, todo esto es provocado por la sobrecarga laboral, bajo compromiso y poco interés en las actividades que se realizan teniendo como consecuencia el aumento en incidentes y accidentes provocando el ausentismo laboral o el deseo de no asistir a su centro de labores. Este síntoma está involucrado dentro de las categorías, categoría 1 ambiente de trabajo, categoría 2 carga laboral, categoría 3 insatisfacción laboral de no haber hecho lo que se quería en la vida y falsas expectativas, categoría 6 desempeño laboral y por último la categoría 7 organización laboral en el ambiente institucional.

Tabla Nº 37: Sensación de sobrecarga de trabajo

S	C.S	A.V	N
7	6	7	10

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico Nº 17: Sentimiento de sobrecarga de trabajo



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

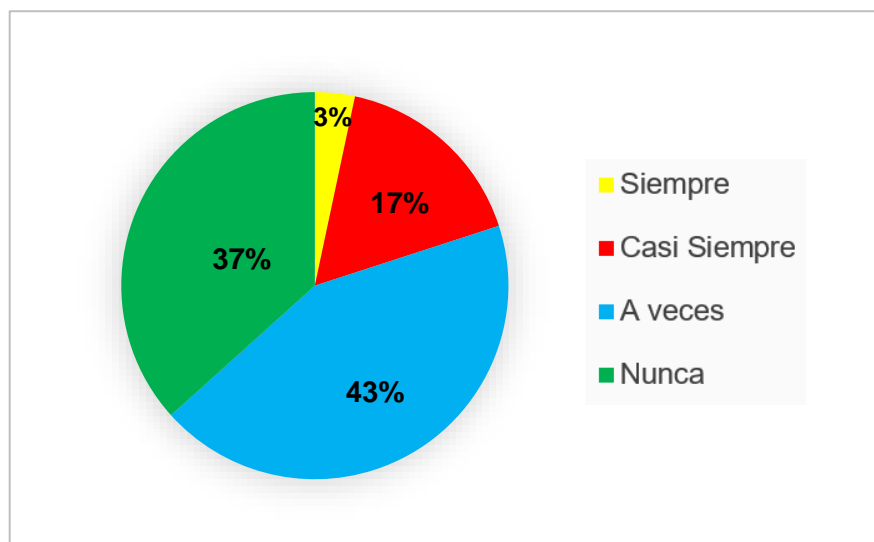
El gráfico muestra una cantidad del 66% de trabajadores que indica que si experimentan la sobrecarga de trabajo y una minoría con el 34% que indica lo contrario esto se debe a que la exigencia en este aspecto es tensa diariamente por que se tienen que cumplir con las metas establecidas debido al servicio que la Municipalidad ofrece y la importancia del mantener limpio el distrito brindando una imagen positiva.

Tabla Nº 38: Problemas para concentrarse

S	C.S	A.V	N
1	5	13	11

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 18: Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

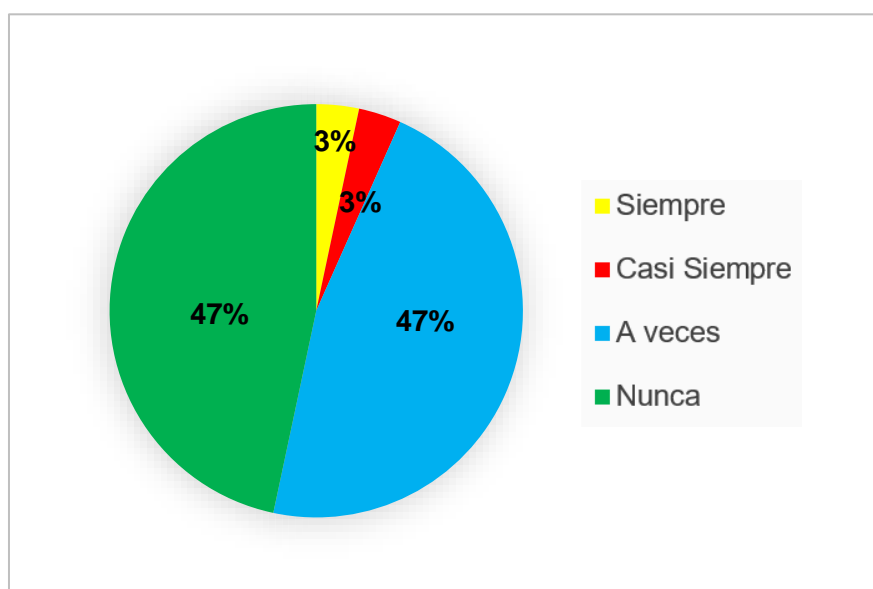
El gráfico da a conocer que un 63% de trabajadores sufren de dificultad para concentrarse, es podría estar causado por los diversos problemas que ellos tienen que enfrentar diariamente consecuentemente con ello los olvidos podrían hacerse más consecuentes ya que según los datos demográficos en la municipalidad se cuenta con trabajadores de más de 60 años edad factor por el cual podría estar influenciado este ítem, observándose también que un 37% de trabajadores no lo ha sufrido.

Tabla N° 39: Aumento en el número de accidentes laborales

S	C.S	A.V	N
1	1	14	14

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 19: Aumento en el número de accidentes



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

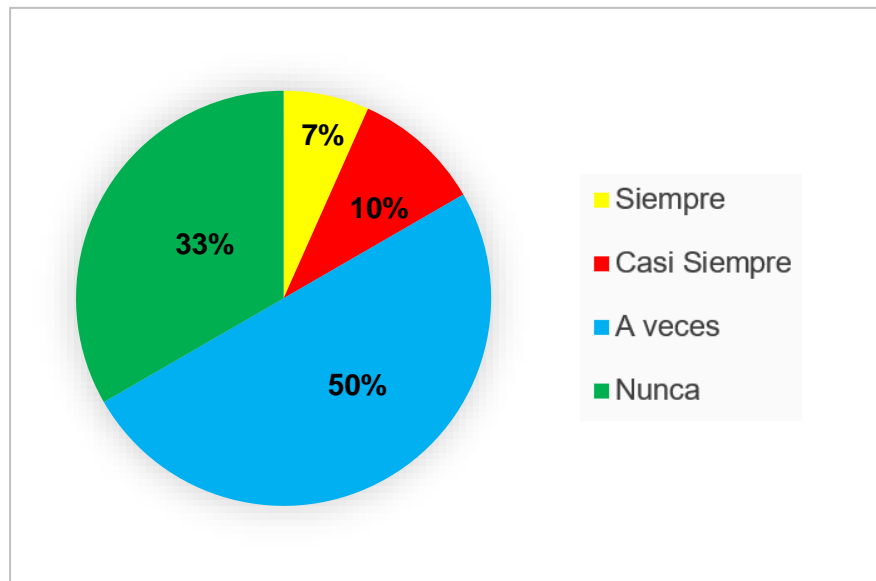
El gráfico demuestra una cantidad del 53% de trabajadores experimentan un crecimiento del número de accidentes lo cual nos refleja que este síntoma por mínima que sea la diferencia con el 47% que no lo experimento, influye de manera significativa en los trabajadores, el ítem refleja una situación evidente de lo que se experimenta hoy en día en las municipalidades la reciente implementación de la normativa legal, ha permitido que por mucho tiempo este sector este descuidado en el aspecto de seguridad ocupacional, ya que se refleja que los accidentes no son ajenos a este rubro y muchos de ellos son provocados por factores psicosociales en donde se incluye el estrés.

Tabla N° 40: Problema de frustración

S	C.S	A.V	N
2	3	15	10

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 20: Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

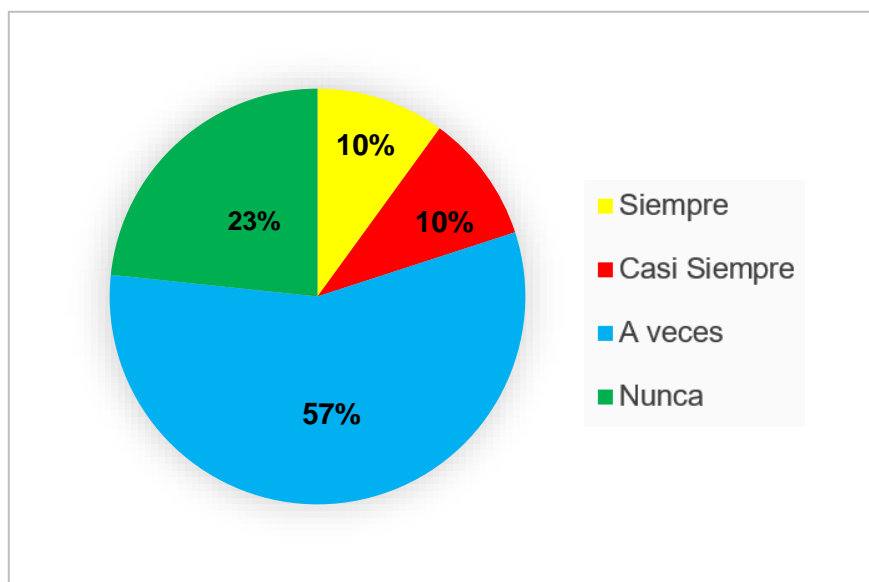
La percepción de frustración que se demuestra en este gráfico es de 67% dando a conocer que la mayoría de los trabajadores tiene remordimiento y un sentimiento de frustración por no haber cumplido con sus metas o sus planes, a través de entrevistas ocasionales se tuvo conocimiento que muchos de ellos tienen carreras o son deportistas, que por motivos de enfermedad o falta de apoyo tuvieron que dejarlo y dedicarse a subsistir de la manera que encontraron posible, mientras que una minoría reflejada por el 33% si se siente satisfecho con sus logros.

Tabla Nº 41: Desgano, tedio o cansancio

S	C.S	A.V	N
3	3	17	7

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 21: Cansancio, tedio o desgano



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

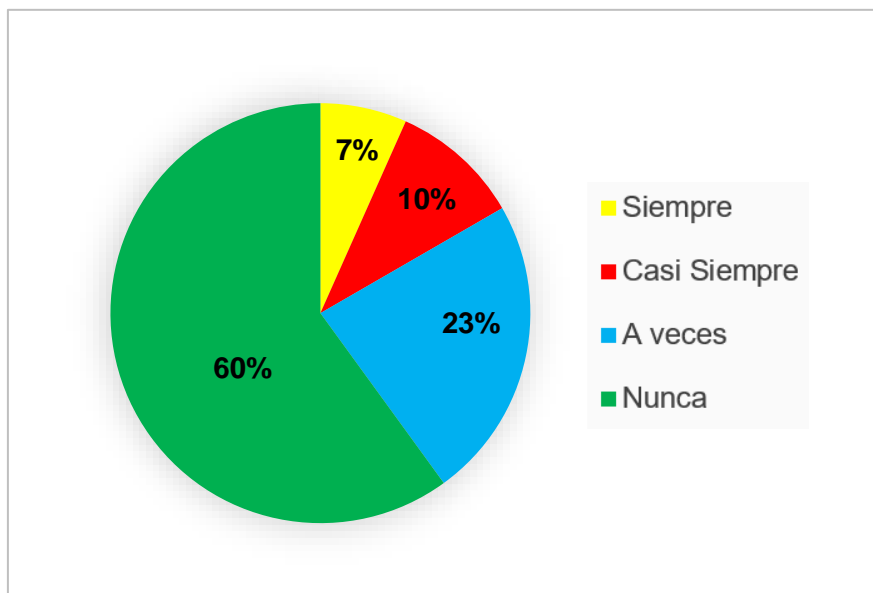
En este punto se evidencia notablemente el cansancio tedio o desgano con un 77% de trabajadores que lo sufren por diversas razones como la edad, actividades repetitivas, cansancio por llevar herramientas de trabajo pesadas durante trayectos largos, teniendo en cuenta que la ubicación de la zona geográfica en la que se encuentra el distrito de Miraflores no es en su totalidad plana y muchos de los trabajadores tiene que caminar por superficies con desniveles para cumplir con su tramo , mientras que un mínimo de trabajadores representada por el 23% no siente este síntoma.

Tabla N° 42: Disminución del rendimiento en el trabajo

S	C.S	A.V	N
2	3	7	18

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 22: Poca creatividad disminución del rendimiento de trabajo



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

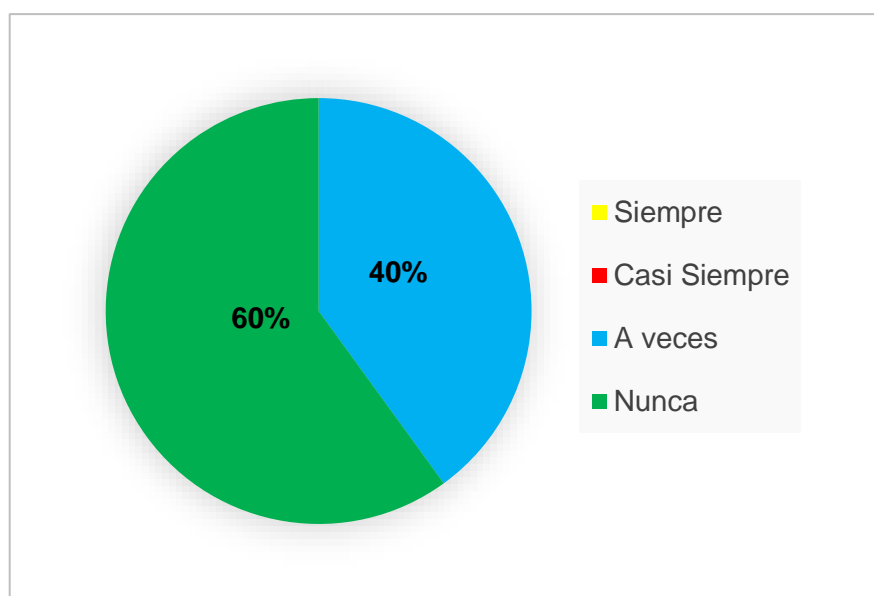
El gráfico nos indica el 60% de trabajadores si rinde en su ambiente de trabajo la creatividad que se necesita para desarrollarlas está intacta mientras que la minoría representada por un 40% presenta lo contrario dando a conocer que su rendimiento en el trabajo ha disminuido y con ello su creatividad, de este porcentaje se tiene conocimiento que algunos colaboradores afrontan problemas legales con el municipio que podrían ser los causantes para este ítem producto de ello podría ser a modo de respuesta de parte de los trabajadores con la entidad para la cual trabajan.

Tabla N° 43: Deseo de no asistir al trabajo

S	C.S	A.V	N
0	0	12	18

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 23: Deseo de faltar al trabajo



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

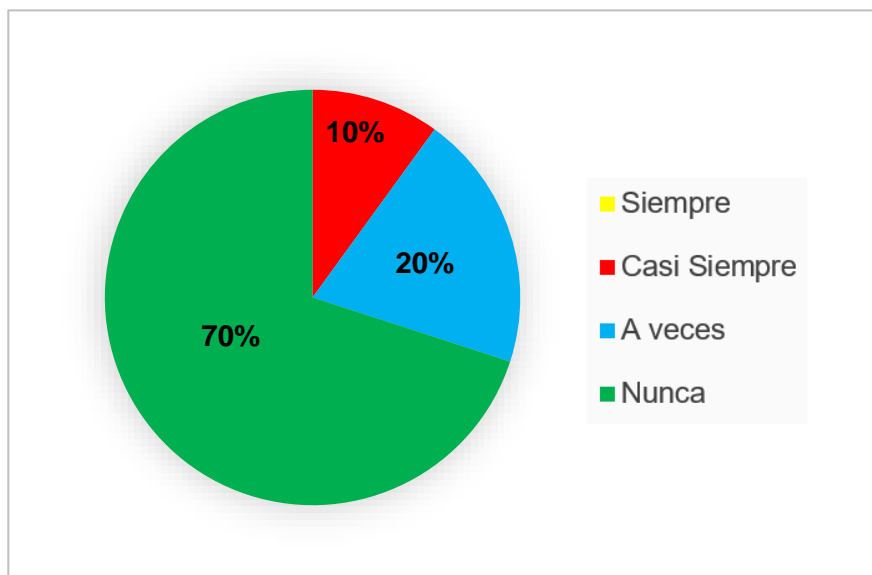
El gráfico demuestra en este ítem respuestas que un 40% de los trabajadores manifiesta que a veces no quiere asistir a su centro de labor, esto puede verse reflejado por el cansancio, estrés o enfermedades derivados del trabajo, mientras que un 60% de trabajadores manifiesta que su deseo de asistir a su centro de labor está intacto.

Tabla N° 44: Bajo compromiso

S	C.S	A.V	N
0	3	6	21

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 24: Bajo interés o poco compromiso con lo que se hace



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

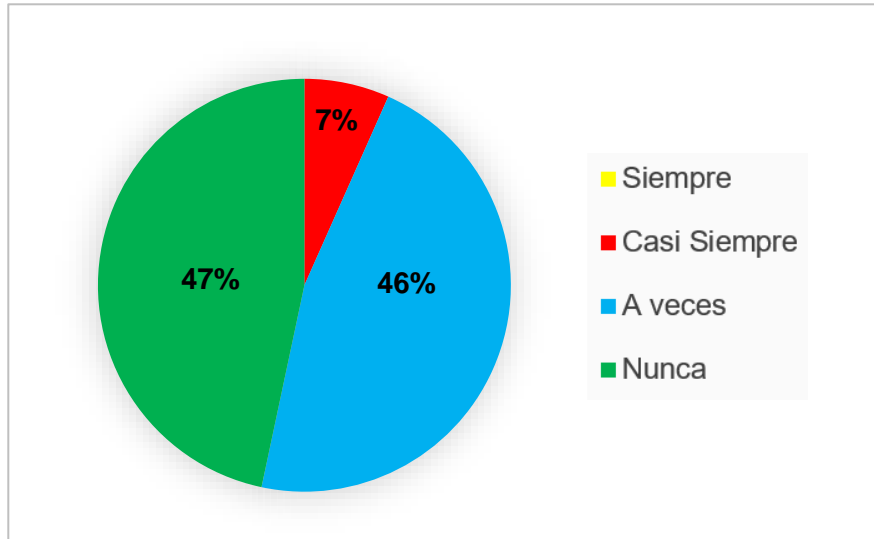
Los resultados dados por el gráfico indican que un 30% del personal que labora en la Municipalidad indica bajo compromiso o poco interés por las actividades que realizan mientras que una gran mayoría reflejada por un 70% manifiesta que tiene el interés y el compromiso necesario por las actividades que realizan.

Tabla N° 45: Dificultad para tomar decisiones

S	C.S	A.V	N
0	2	14	14

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 25: Dificultad para tomar decisiones



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

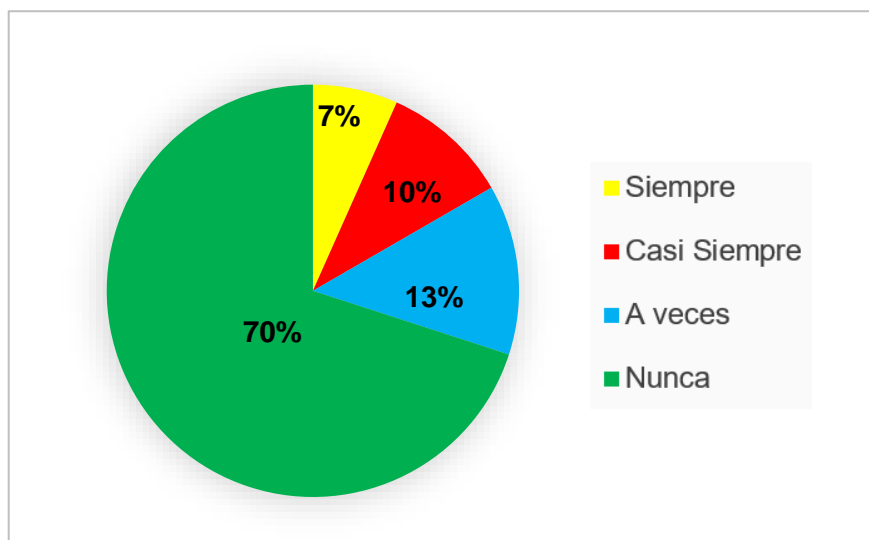
Según el gráfico se puede evidenciar que un 53% de trabajadores tiende a dudar en cuanto a las decisiones que deben tomar mientras que un 47% mencionan que no tienen problema alguno en tomar decisiones, sino que por el contrario resuelven alguna situación con facilidad.

Tabla N° 46: Deseo de cambiar de trabajo

S	C.S	A.V	N
2	3	4	21

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 26: Deseo de cambiar de empleo



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Los datos reportan que los trabajadores no tienen deseo de cambiar de empleo estando representado por un 70%, esto se debe a que la mayoría de los trabajadores sobrepasa la edad en la cual se les considera aptos para integrar a otra empresa añadiéndole que su nivel de estudios es el mínimo. Por otro lado, se el 30% de personal que, si quiere cambiar de empleo, ya que tiene estudios técnicos que le permiten abrirse paso en el campo laboral.

6.5. Síntoma IV psicoemocionales antes de la aplicación

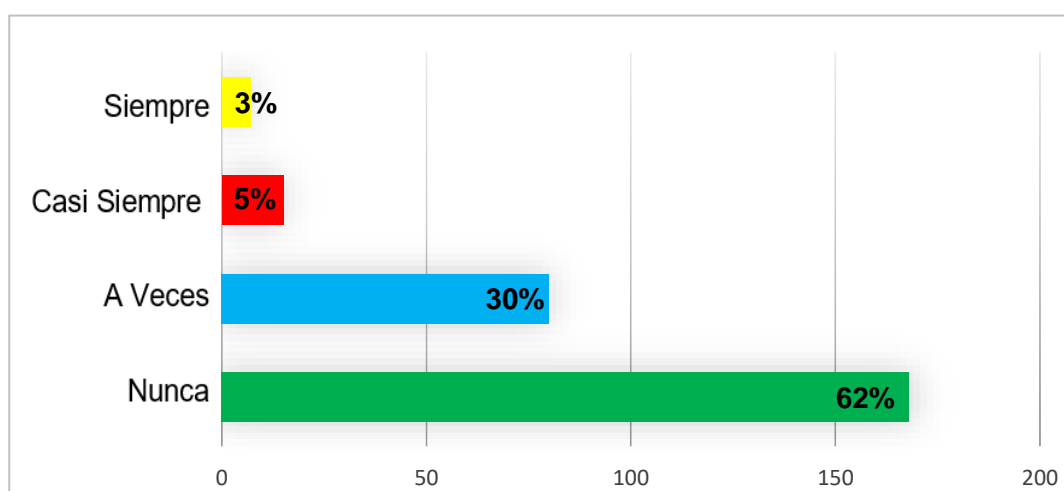
En este cuarto síntoma se considera de la pregunta número 23 hasta la numero 31 del cuestionario para la evaluación del estrés laboral tercera versión.

Tabla N° 47: Síntomas psicoemocionales antes de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
7	15	80	168

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 27: Síntomas psicoemocionales antes de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

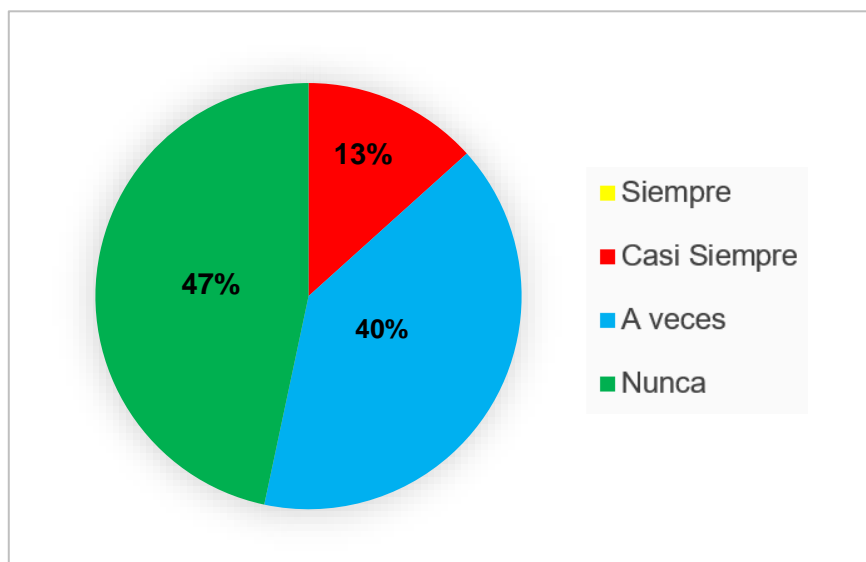
Según los datos estadísticos obtenidos se muestra que un 62% de trabajadores no presenta este síntoma que está relacionado con la categoría 4, con presencia de baja autoestima e inseguridad. Por lo que se puede concluir que el trabajador tiene un buen control de emociones no cuentan con vicios y la gran mayoría maneja sus problemas de manera positiva. Teniendo un 38% de trabajadores que se irritan con facilidad y demuestran actitudes negativas.

Tabla N° 48: Sentimiento de soledad y miedo

S	C.S	A.V	N
0	4	12	14

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 28: Sentimiento de soledad y miedo



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

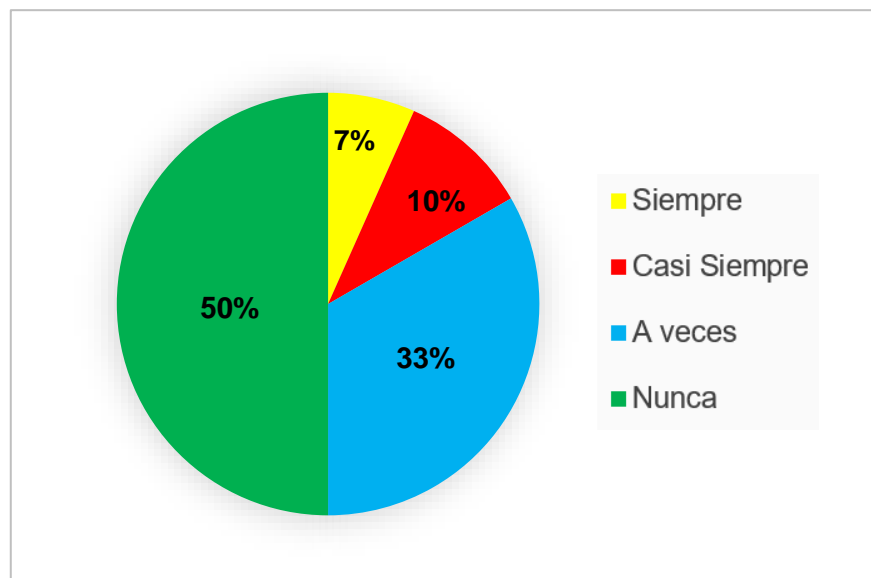
Los resultados obtenidos en el gráfico nos muestran que el 53% de los colaboradores experimentan el sentimiento de estar solos o sentir miedo deduciendo así la falta de confianza y seguridad que pueden reflejarse por diversos motivos los cuales pueden ser la falta de compañerismo y el mal liderazgo añadiendo la carga familia o problemas que puedan pasar dentro de la familia.

Tabla N° 49: Sentimiento de irritabilidad, pensamientos negativos

S	C.S	A.V	N
2	3	10	15

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 29: Pensamientos negativos e irritabilidad



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

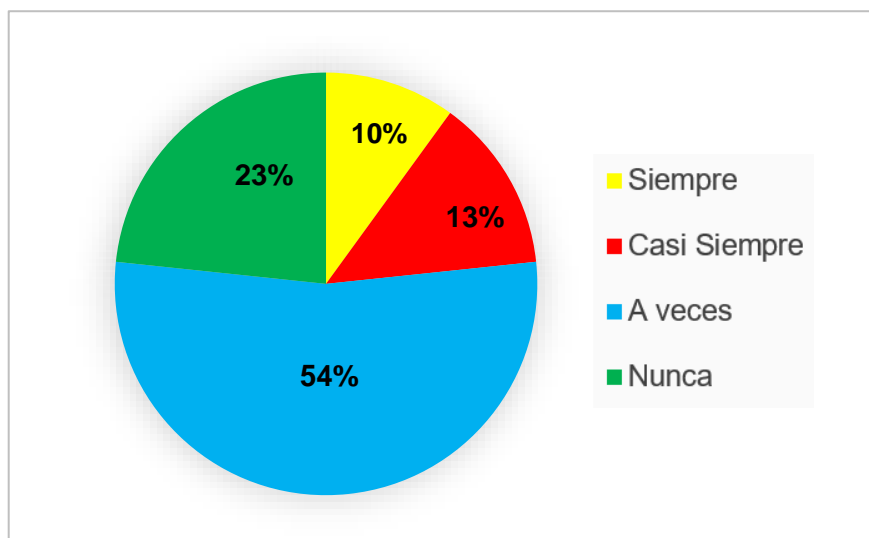
Los datos estadísticos nos muestran que existe una equidad en nuestra muestra ya que la mitad de trabajadores con el 50% tiene este sentimiento de irritabilidad y actitudes negativas mientras que la otra mitad 50% muestra que nunca a experimentado por este sentimiento y pensamientos.

Tabla N° 50: Problemas de angustia o preocupación

S	C.S	A.V	N
3	4	16	7

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 30: Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

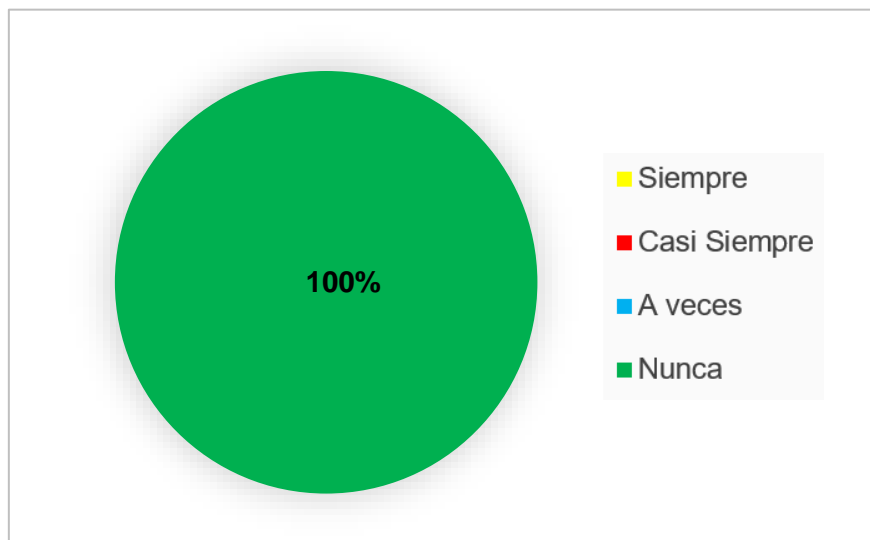
El siguiente gráfico refiere que el 46% de los colaboradores se siente angustiado, preocupado o con sentimientos de tristeza, esto se genera por que la gran mayoría tiene carga familiar teniendo como responsabilidad velar por el bienestar y estabilidad de su familia acotando a esto que no cuentan con una estabilidad laboral mientras que el 54% no presenta estos síntomas.

Tabla N° 51: Consumo de drogas

S	C.S	A.V	N
0	0	0	30

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 31: Consumo de drogas para aliviar la tensión de los nervios



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

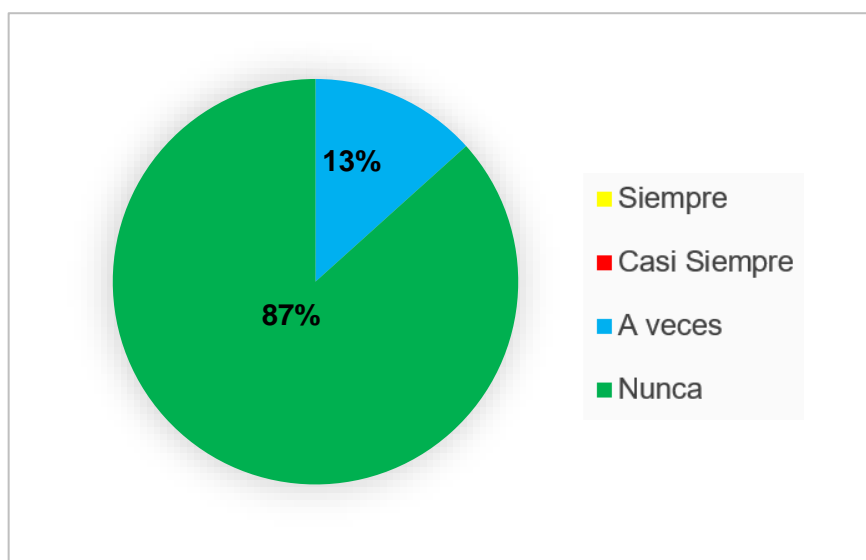
Las cifras nos muestran que los colaboradores en su totalidad no consumen drogas por ningún motivo ya sea para aliviar la tensión o los nervios.

Tabla N° 52: Sentimiento de que “No vale nada”

S	C.S	A.V	N
0	0	4	26

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 32: Sentimiento de que “No sirve para nada” o “No vale nada”



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

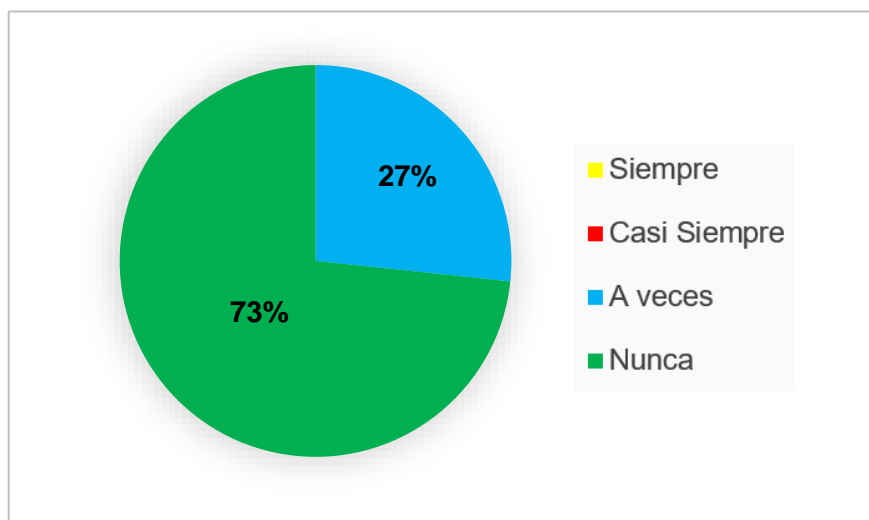
Se puede observar que el 13% de trabajadores sufre de baja autoestima no cuenta con valoración laboral y personal observándose todo lo contrario con la mayoría de trabadores con un 84% que si cuenta con una buena autoestima.

Tabla Nº 53: Consumo de bebidas alcohólicas o cigarrillo

S	C.S	A.V	N
0	0	8	22

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico Nº 33: Consumo de cigarrillos o bebidas alcohólicas



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

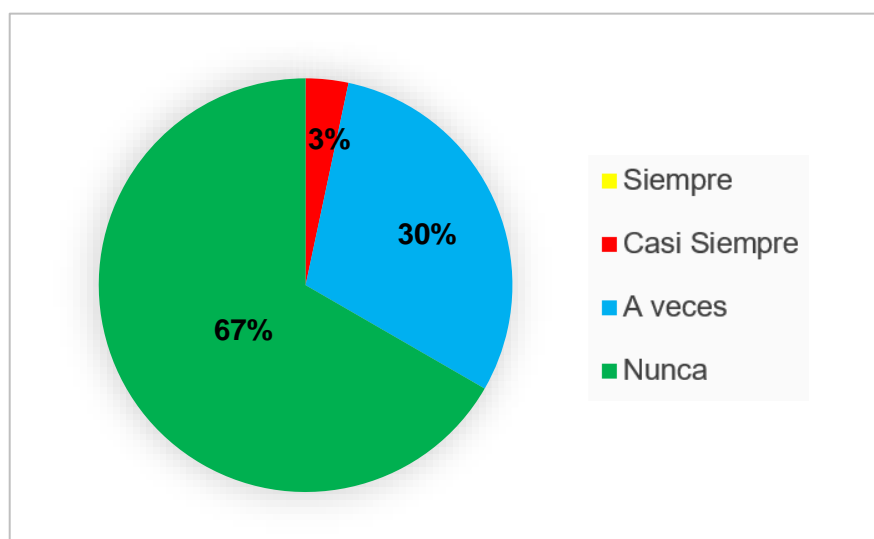
Las cifras demuestran que más de la mitad con un 73% no consume bebidas con alcohol, café o consume de cigarro mientras que el 27% marco con una respuesta positiva frente al consumo de dichos insumos y sustancias.

Tabla N° 54: Sentimiento de que está la perdiendo la razón

S	C.S	A.V	N
0	1	9	20

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 34: Sentimiento de pérdida de razón



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

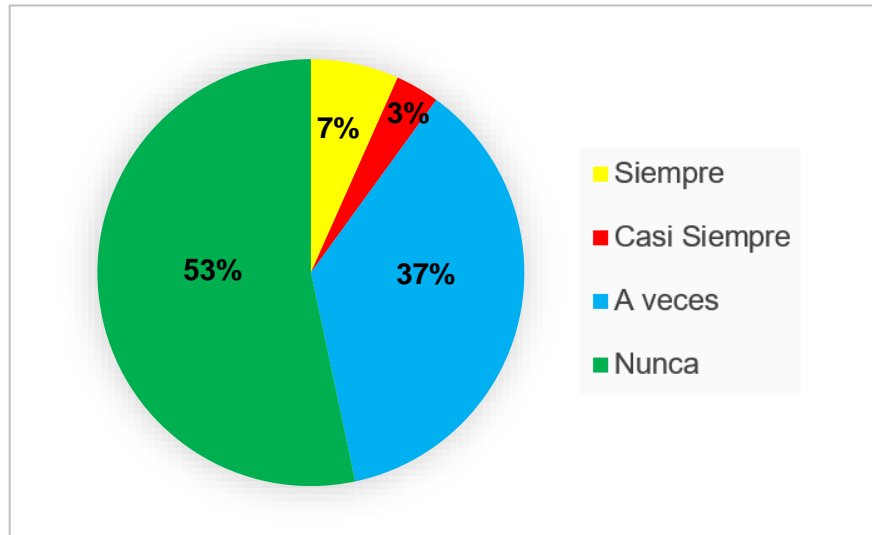
Según las estadísticas se puede concluir que un 67% de trabajadores puede equilibrar sus sentimientos y emociones razonando positivamente mientras que el 33% muestra tener problemas con la pérdida de la razón.

Tabla N° 55: Comportamientos rígidos

S	C.S	A.V	N
2	1	11	16

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 35: Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

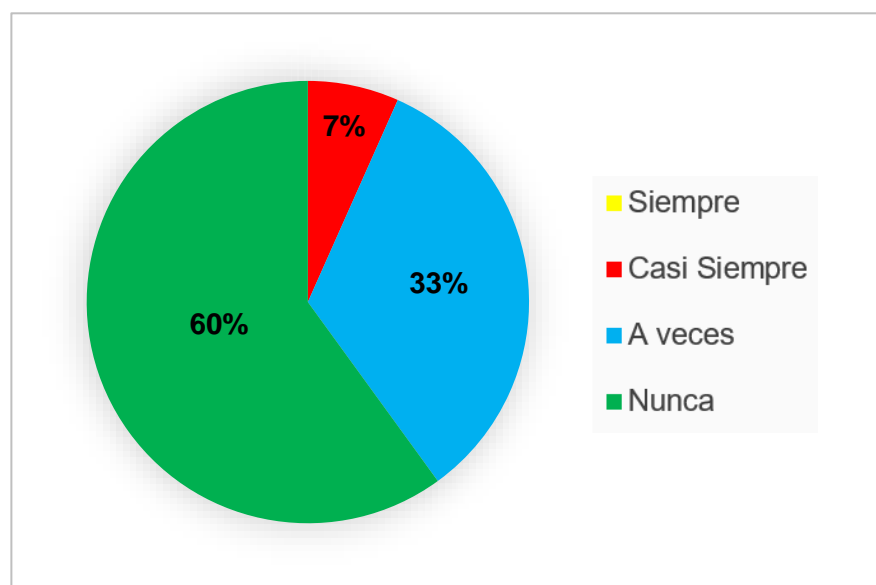
El gráfico nos detalla que el 47% de trabajadores tiene una actitud negativa dentro del ambiente laboral esto se debe a que el trabajador no está conforme con su situación laboral, con la remuneración, con el liderazgo que se ejerce sobre él ya que estos comportamientos son resultados de autoprotección ante cualquier sometimiento por otro lado el 53% no presenta estas actitudes.

Tabla N° 56: Sentimiento de no poder manejar los problemas de la vida

S	C.S	A.V	N
0	2	10	18

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 36: Sensación de no poder manejar los problemas de la vida



Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

El gráfico propuesto nos demuestra que el 40% de trabajadores tiene problemas que no pueden ser solucionados por ellos mismos generando inestabilidad emocional mientras que un 60% de trabajadores tiene el control de sus emociones pudiendo así afrontar problemas que puedan suscitarse.

6.6. Resultados después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

Para la elaboración de los resultados se aplicó el programa para minimizar los niveles de estrés el cual tuvo diez sesiones de una hora cada sesión aproximadamente.

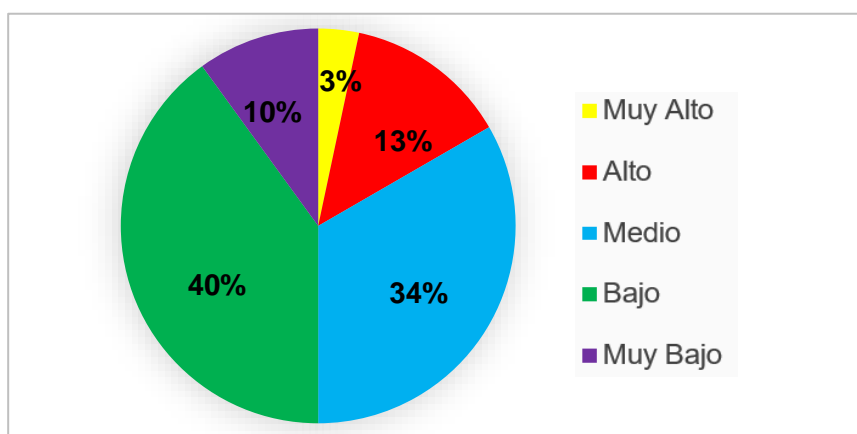
6.6.1. Resultados del nivel de estrés después de la aplicación del programa

Tabla N° 57: Resultados del cuestionario para la evaluación del estrés después de la aplicación del programa

M.A	A	M	B	M.B
1	4	10	12	3

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 37: Resultados del cuestionario después de la aplicación del programa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Estos resultados fueron obtenidos después de la aplicación del programa muestra que 1 colaborador presentan un nivel muy alto con un 3%, 4 colaboradores presentan un nivel alto con el 13%, 10 colaboradores presentaron un nivel medio con el 34%, el 50% de colaboradores representado por 15 de ellos tienen un nivel de estrés entre bajo y muy bajo lo cual nos indica que las sesiones aplicadas a los trabajadores cooperaron con la disminución de algunos estresores que presentaban molestias en ellos.

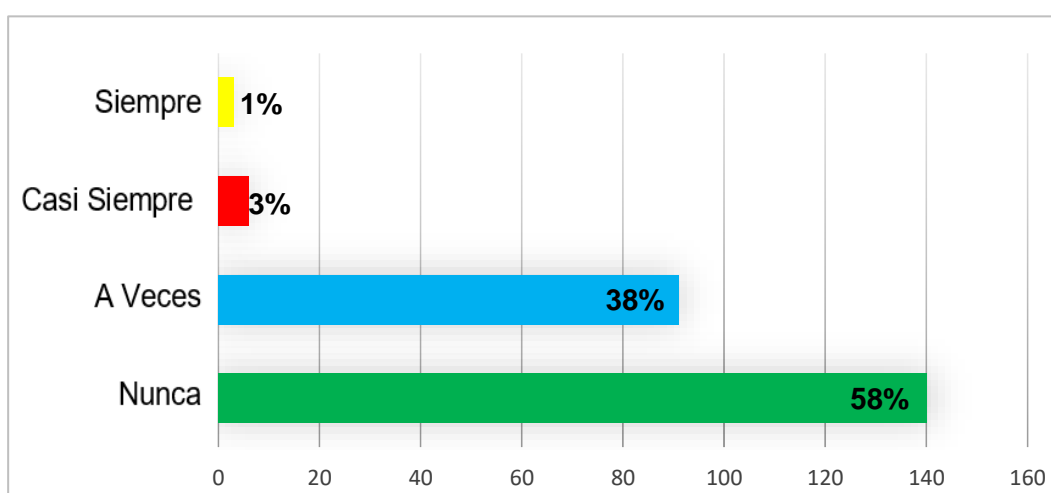
6.6.2.Resultados del Síntoma I Fisiológicos después de la aplicación del programa

Tabla N° 58: Resultados de los síntomas Fisiológicos después de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
3	6	91	140

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 38: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Fisiológicos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al análisis del gráfico se puede observar que un 58% de colaboradores ha asimilado de manera positiva la sesión de relajación, respiración y riso terapia las cuales se han desarrollado según el programa teniendo en cuenta que estas sesiones ayudan a disminuir la tensión muscular, mejora los problemas respiratorios y ayudan a la correcta circulación de la sangre.

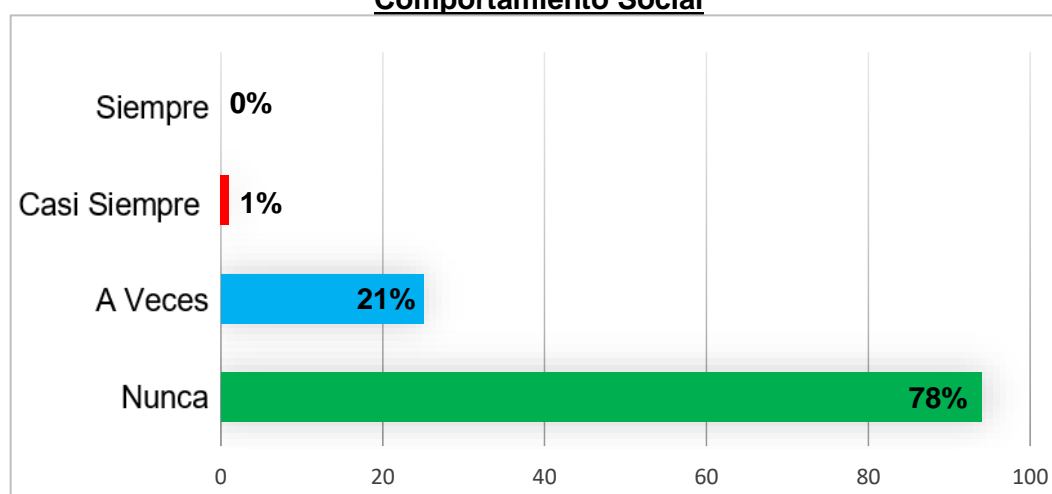
6.6.3.Resultados del Síntomas II Comportamiento social después de la aplicación del programa

Tabla N° 59: Resultados de los síntomas de Comportamiento Social después de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
0	1	25	94

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 39: Resultados después de la aplicación del programa síntomas de Comportamiento Social



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico se puede observar que un 78% de colaboradores presenta un nivel bueno ya que no se denota que este síntoma sea relevante, sin embargo, se ha reforzado con las sesiones la unión hace la fuerza y la tarjeta mágica las cuales están enfocadas a trabajar en equipo y desarrollar comportamientos interpersonales favorables.

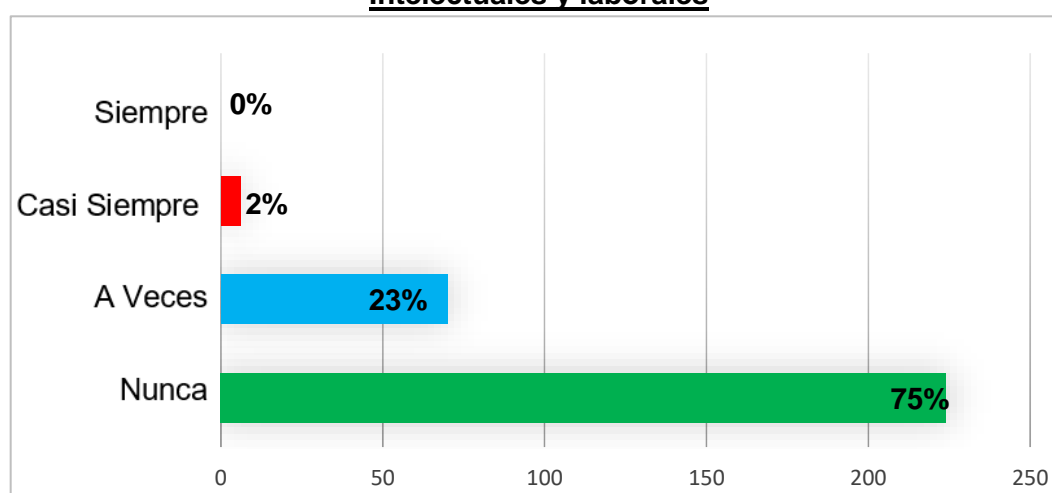
6.6.4.Resultados del Síntoma III Intelectuales y laborales después de la aplicación del programa

Tabla N° 60: Resultados de los síntomas Intelectuales y laborales después de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
0	6	70	224

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 40: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Intelectuales y laborales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El gráfico nos señala que un 75% ha mejorado su ambiente laboral ya que las sesiones del programa han sido recibidas correctamente aplicándolo en sus actividades diarias empezando con la identificación con la Municipalidad en cuanto a la misión, visión y los valores que tiene la organización, haciendo que sus espacios laborales se encuentren limpios y ordenados teniendo como iniciativa mejorar y establecer el liderazgo y compañerismo entre ellos.

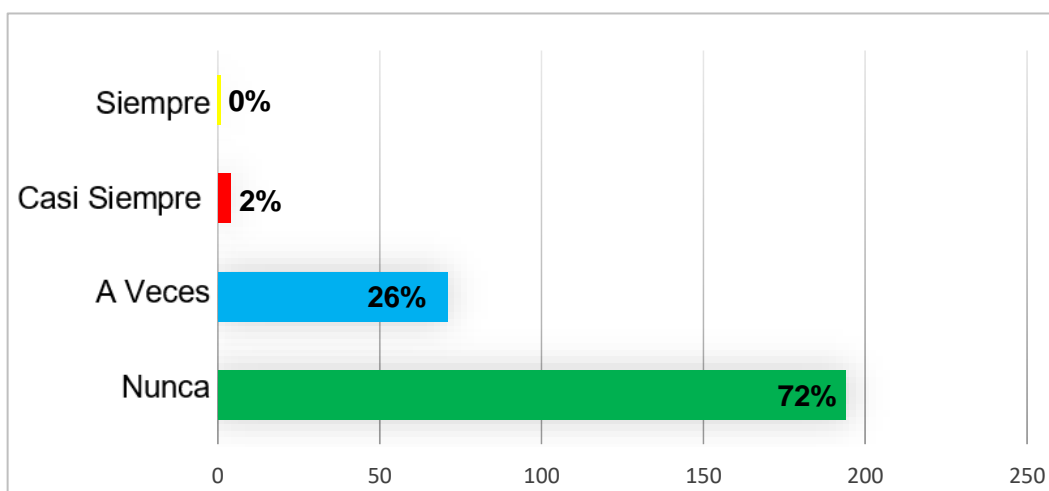
6.6.5.Resultados del Síntoma IV Psicoemocionales después de la aplicación del programa

Tabla N° 61: Resultados de los síntomas Psicoemocionales después de la aplicación del programa

S	C.S	A.V	N
1	4	71	194

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 41: Resultados después de la aplicación del programa síntomas Psicoemocionales



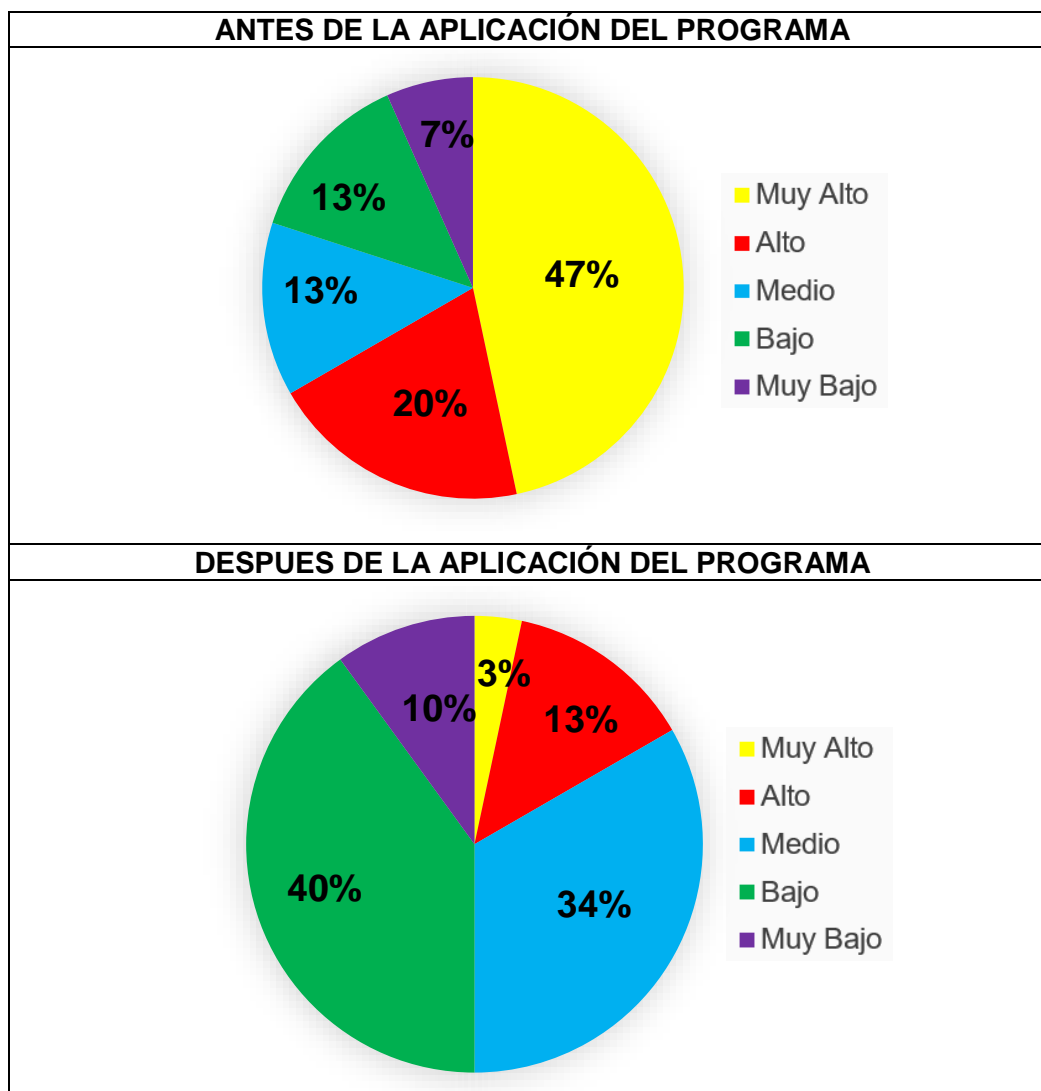
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En base a los datos obtenidos en el gráfico nos muestra que el 72% de trabajadores ya no les afecta este síntoma psicoemocional sin embargo tenemos un 28% que aún les afecta, para poder minimizar este síntoma se ha desarrollado en cada sesión dinámicas para motivar e incentivar a los trabajadores como fue la sesión de risoterapia en donde se aplicó los juegos en grupos canalizando algunos sentimientos que causan molestias mediante la risa.

6.7. Comparación de resultados de los niveles de estrés en la Municipalidad

Gráfico N° 42: Comparación de resultados de los niveles de estrés



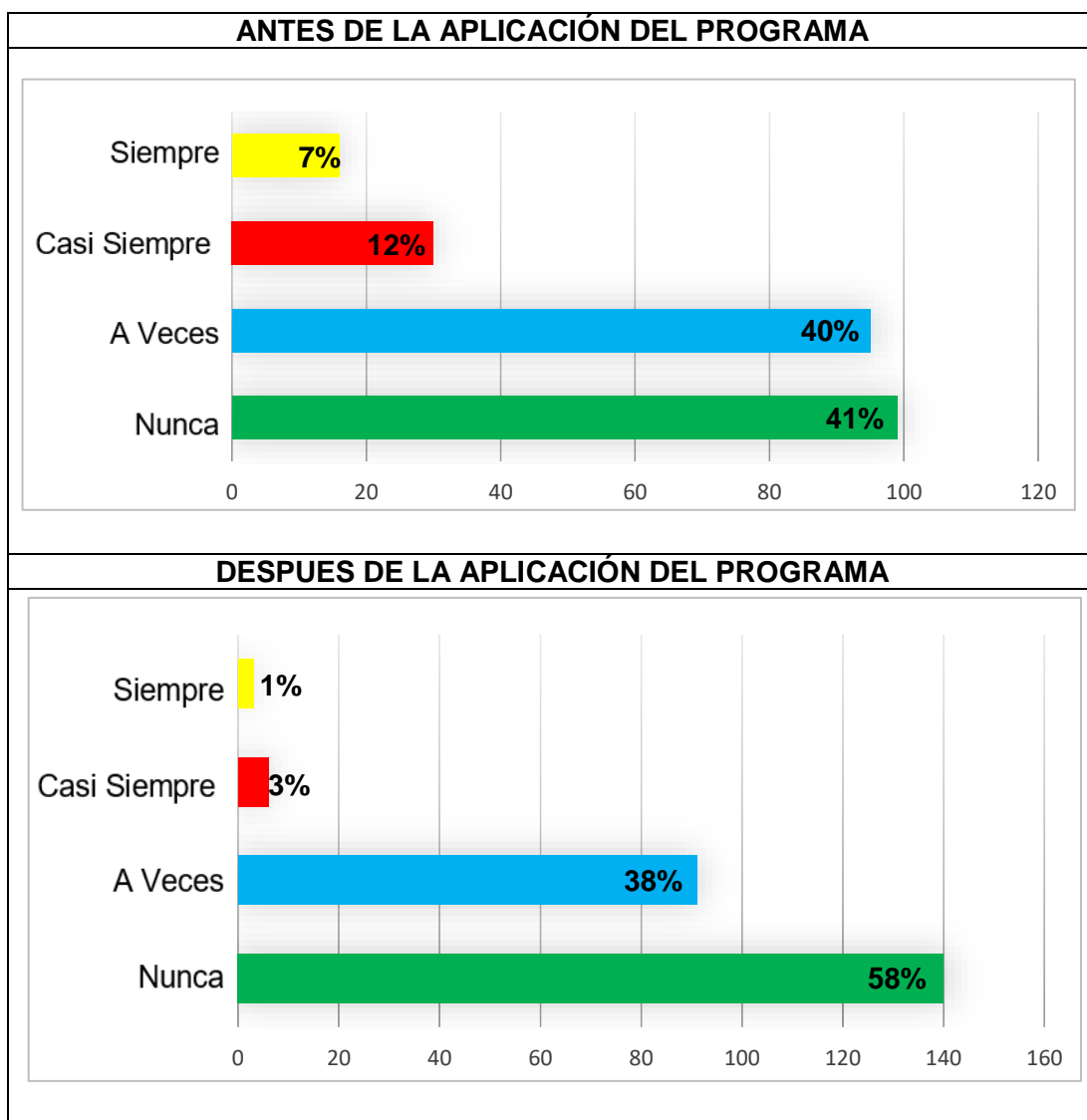
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Mediante la comparación de los gráficos del antes y el después de la aplicación del programa ha sido notable la disminución de los niveles de estrés teniendo como un antes un 80% de colaboradores con niveles de estrés entre muy alto, alto y medio observándose que la aplicación del programa logro su objetivo principal disminuyendo un 30% obteniendo como resultado que el nivel de estrés después de la aplicación refleja un 50%.

6.8. Comparación de resultados Síntomas I Fisiológicos

Gráfico N° 43: Comparación de resultados del Síntomas I Fisiológicos



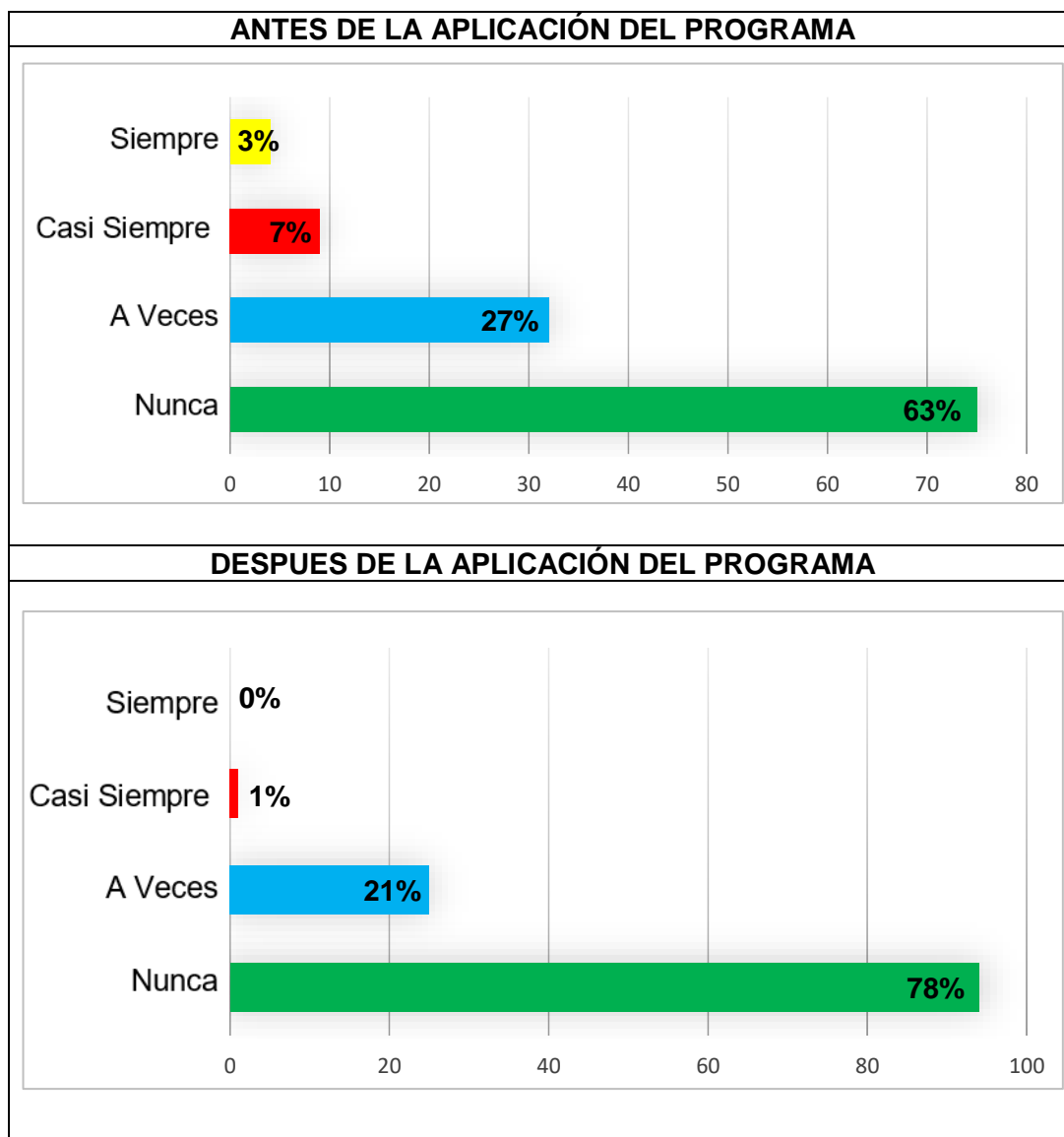
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la comparación de los gráficos demuestra que se ha logrado disminuir este síntoma un 17% ya que en el antes se encontraba con 59% la presencia de este síntoma, resultando después de la aplicación con un 42% de existencia de este síntoma, que pertenece a la categoría 8 considerando el tema ergonómico donde se encuentran los dolores musculares, lesiones sobreesfuerzos y enfermedades derivadas.

6.9. Comparación de resultados Síntomas II Comportamiento Social

Gráfico N° 44: Comparación de resultados del Síntoma II Comportamiento Social



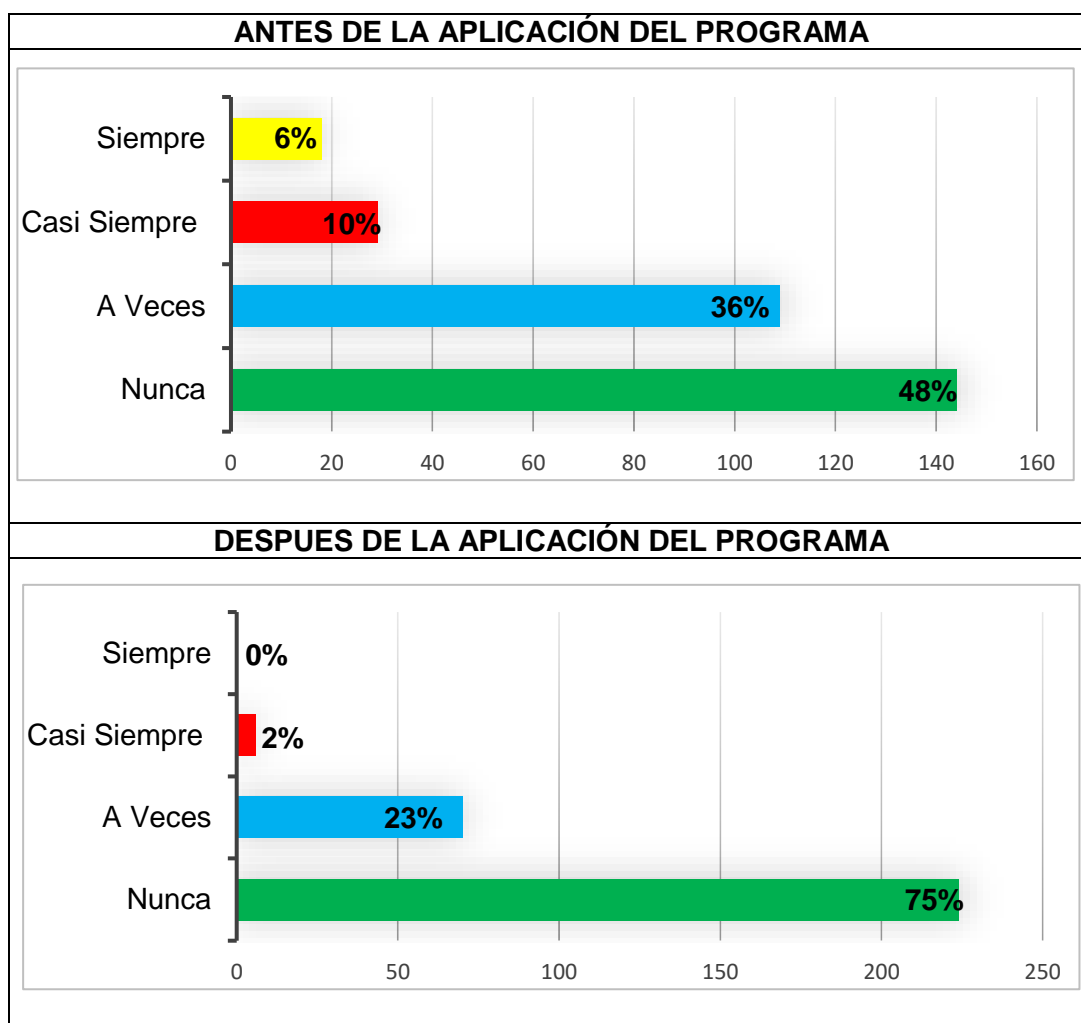
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la comparación de los gráficos se obtuvo una disminución en este síntoma con un 15%, teniendo como antes de la aplicación un 37% y después de la aplicación un 22% esto debido a las diferentes sesiones que se dieron en el programa, este síntoma está dentro de la categoría 5 que involucra la interacción social entre compañeros, clientes, supervisores, familiares y también el trabajo en equipo.

6.10. Comparación de resultados Síntoma III Intelectuales y laborales

Gráfico N° 45: Comparación de resultados Síntoma III Intelectuales y laborales



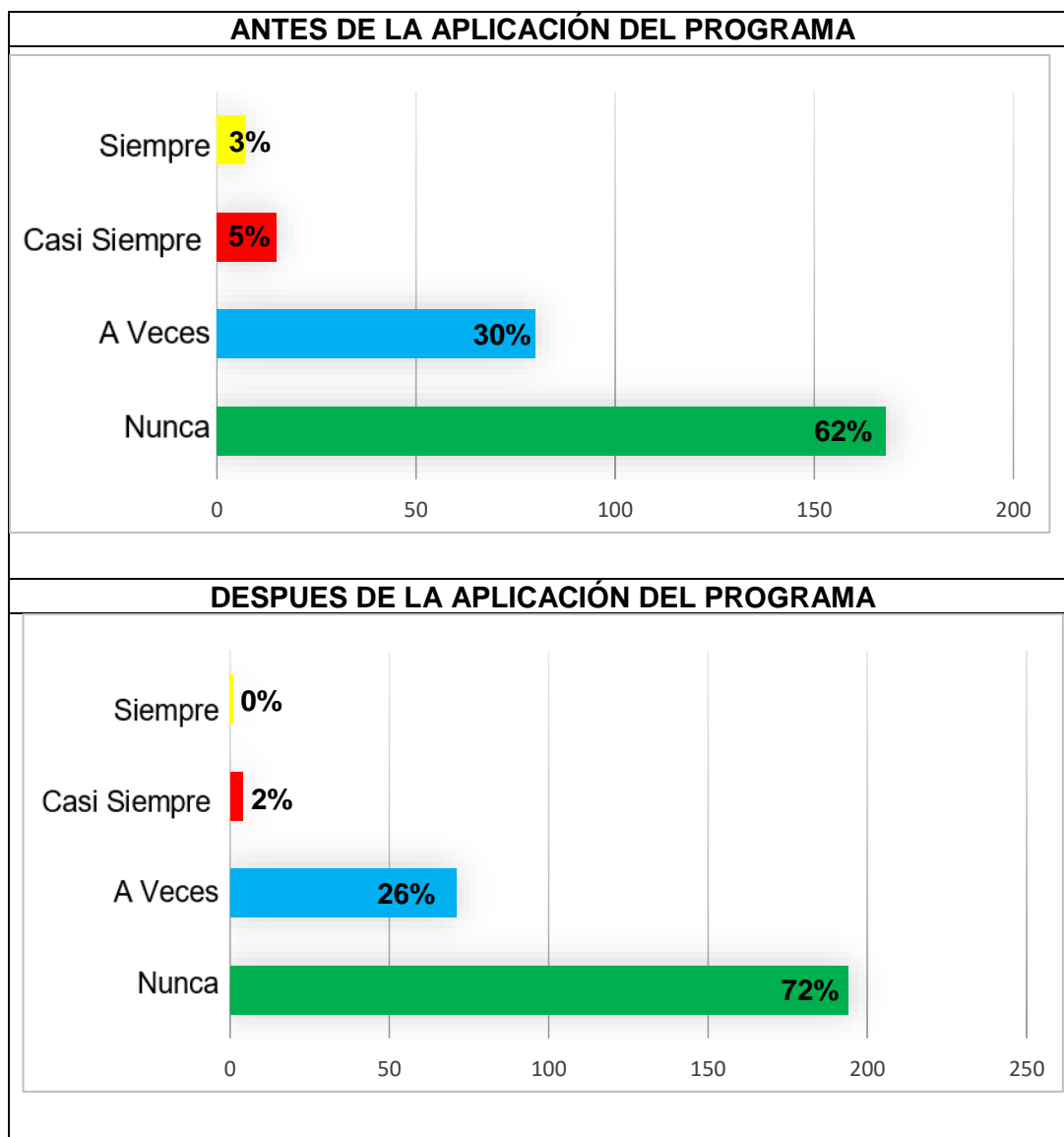
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar una disminución considerable en este síntoma siendo el más alto que se ha logrado minimizar obteniendo un 27% de diferencia, teniendo como consideración que antes de aplicar el programa se tenía un 52% de presencia de este síntoma y ahora cuentan un 25%. En este punto se debe tener en cuenta que este síntoma se logró reducir por la cercanía con la que se trabajó con el personal del área de limpieza pública teniendo en cuenta las categorías 1, 2, 3, 6 y 7 que comprende todo lo relacionado al ámbito laboral y organizacional como el ambiente de trabajo, actividad laboral, expectativas, desempeño laboral.

6.11. Comparación de resultados Síntomas IV Psicoemocionales

Gráfico N° 46: Comparación de resultados del Síntomas IV Psicoemocionales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Mediante el Gráfico se observa una disminución no tan notoria ya que este síntoma es el que menos se ha logrado reducir contando solo con un de diferencia del 10%, por lo que se evidencia que anteriormente se tenía un 38% de presencia de este síntoma y ahora nos muestra que aún tiene este síntoma con 28%. Este síntoma está contemplado en la categoría 4 donde se presenta síntomas relacionados a la baja autoestima y la inseguridad a nivel personal.

6.12. Características sociodemográficas y laborales de los participantes del estudio

Las características sociodemográficas se enfocarán en el género, edad, estado civil, ultimo nivel de estudios; así como las características laborales en donde se verá el puesto de trabajo, relación laboral, horarios de trabajo y antigüedad en el puesto actual.

6.12.1. Características sociodemográficas

En las características sociodemográficas se comprobó que el 70% de los participantes del programa fueron mujeres y un 30% de hombres, los cuales se ubican en gran mayoría entre los 46 y 55 años con un 44% de la muestra, 44% son solteros y un 37% son casados, 56% de la muestra se observa que su ultimo nivel de estudios es secundaria completa en su mayoría y el 56% muestra que tiene entre 3 a 4 hijos por trabajador.

Tabla Nº 62: Conglomerado de las características sociodemográficas

Características Sociodemográficas		Nº	%
Genero	Masculino	7	30%
	Femenino	23	70%
Edad	18 a 25 Años	1	3%
	26 a 35 Años	0	0%
	36 a 45 Años	7	23%
	46 a 55 Años	13	44%
	56 a 65 Años	8	27%
	66 a 75 Años	1	3%
Estado Civil	Soltero(a)	13	44%
	Casado(a)	11	37%
	Conviviente	4	13%
	Divorciado(a)	1	3%
	Viudo(a)	1	3%
Ultimo Nivel de Estudios	Primaria Completa	4	13%
	Primaria Incompleta	2	7%
	Secundaria Completa	17	56%
	Secundaria Incompleta	2	7%
	Superior	3	10%
	Ninguna	2	7%
Número de hijos	De 1 a 2 Hijos	5	17%
	De 3 a 4 Hijos	17	56%
	De 5 a 6 Hijos	5	17%
	De 7 a 8 Hijos	2	7%
	No tiene	1	3%

Fuente: *Elaboración propia*

6.12.2. Características laborales

En las características laborales se observa que nuestra muestra está compuesta por 93% de trabajadores en el puesto de obreros y un 4% de supervisión, la relación laboral es de 40% obreros 728 los cuales son contratados por la Municipalidad para ejercer actividades operativas por un lapso como mínimo y un 14% de nuestra muestra son trabajadores estables. La antigüedad en sus puestos de trabajo es de un 30% superior a 10 años siendo esta el margen mayor entre nuestra muestra.

Tabla Nº 63: Conglomerado de datos laborales

Características Laborales		Nº	%
Puesto y/o Cargo	Supervisores	1	4%
	Obreros	28	93%
	Administrativo (CAS)	1	3%
Relación Laboral	Permanente/Estable	4	14%
	728 Obrero	12	40%
	276 CAS contratados	4	13%
	1057 CAS	4	13%
	Otros	6	20%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Menos de 30 días	1	3%
	De 1 a 6 meses	2	7%
	Entre 6 a meses a 2 años	3	10%
	Entre 2 hasta 5 años	7	23%
	Entre 5 hasta 10 años	8	27%
	Superior a 10 años	9	30%
Horario de trabajo	De 4:00 am a 12:00 pm	29	97%
	De 6:00 am a 01:00 pm	1	3%

Fuente: *Elaboración propia*

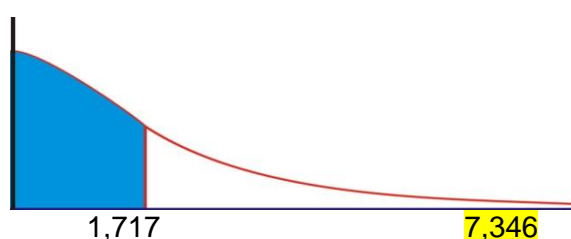
6.13. Análisis estadístico de la comprobación de hipótesis

Tabla N° 64: Resultados estadísticos de la comparación de hipótesis

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Med ia	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	post test - pre test	1,26 667	,94443	,17243	,91401	1,61932	7,346	29	,000

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 47: Ubicación del Valor T Student



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 65: Ubicación del valor T Student

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01
28	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518
29	1,061	1,321	1,717	2,074	2,518
30	1,060	1,319	1,714	2,069	2,518
31	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492
32	1,058	1,318	1,708	2,060	2,485

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados obtenidos manifiestan que, si existe una diferencia estadística entre el antes y el después de la aplicación del programa por los valores hallados, así lo demuestra el estadígrafo de la t student hallado es de $t=7,346$ la cual está alejado del parámetro límite ($t=1,717$), este resultado muestra que el programa ha disminuido el

estrés laboral en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad distrital del Miraflores en el periodo 2019.

Según la comprobación de hipótesis mediante la significancia se muestra que:

La hipótesis alterna plantea lo siguiente:

$p < 0.05$

✓ H_1 =Es probable que se pueda reducir los estresores laborales aplicando el programa “Trabajando juntos con el estrés laboral”, en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores 2019.

El resultado encontrado de la significancia es de $p=0.00$ menor a lo planteado ($p < 0.05$), por lo que se acepta la presente hipótesis.

La hipótesis nula plantea lo siguiente:

$p > 0.05$

✓ H_0 =Es probable que no se pueda reducir los estresores laborales aplicando el programa “Trabajando juntos con el estrés laboral”, en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores 2019.

El resultado encontrado de la significancia es de $p=0.00$ menor a lo planteado ($p > 0.05$), por lo tanto, se rechaza la presente hipótesis.

CONCLUSIONES

PRIMERA Como primera parte del trabajo de investigación se logró recopilar los resultados de la evaluación de los niveles de estrés que presentaron los trabajadores antes de la aplicación del programa, en donde se obtuvo los porcentajes que se desarrollaran a continuación, obteniendo que un 47% de trabajadores se encuentra en un nivel muy alto de estrés, seguido del 20% de trabajadores que presenta estrés en el nivel alto, el 13% de trabajadores muestra estar en el nivel medio de estrés, el otro 13% y 7% del personal están entre los niveles bajo y muy bajo respectivamente, lo cual nos ayuda a deducir que más de la mitad de colaboradores sufre de estrés derivado de diversos factores a nivel físico, social, laboral y psicológico, por lo que sumando los porcentajes entre muy alto, alto y medio exactamente nos da como resultado que un 80% trabajadores son los que padecen estrés. Seguidamente se hizo la comparación de los síntomas físicos, de comportamiento social, laboral y psicosocial, que afectan a la salud de los trabajadores en donde se identificó entre estos síntomas, cual tiene mayor prevalencia en los trabajadores, antes de la aplicación del programa, por lo que el síntoma fisiológico, con un 59%, es el más alto por lo tanto es el que más prevalece entre los demás síntomas, el cual se encuentra dentro de la categoría número ocho afectando a la salud de los trabajadores con la aparición de enfermedades y lesiones musculares.

SEGUNDA El programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” se ha desarrollado en 10 sesiones durante un periodo de tres meses, iniciando en el mes de noviembre, se continuó en el mes de diciembre del 2019 hasta enero del 2020, el programa consta de 10 sesiones dinámicas las cuales se aplicaron una a una por semana, durante una hora por sesión en donde se contó con la participación activa de 30 colaboradores del área de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores. Teniendo la sesión 2, 9 y 10 como las más aceptadas por el personal ya que muestran 100% de participación, el desarrollo del programa ha logrado reducir un 30% de estrés laboral en los trabajadores.

TERCERA En la segunda parte del trabajo de investigación se aplicó nuevamente el cuestionario para evaluar los niveles de estrés los trabajadores después de la aplicación del programa en donde se denota una clara mejora en estos niveles teniendo como resultado que solo un 3% de trabajadores se encuentra dentro del nivel muy alto de estrés, un 13% muestra un nivel alto, 34% de trabajadores tienen un nivel medio de estrés lo que indica que la mayoría de trabajadores, que antes de aplicación de programa se encontraban en niveles altos o muy altos de estrés, con la aplicación del programa se logró disminuir, situándolos en un nivel intermedio , de igual manera con el 40% de trabajadores que después de la aplicación del programa lograron bajar a un nivel bajo y un 10% un nivel muy bajo, sumando los porcentajes entre muy alto, alto y medio nos da como resultado que un 50% de los trabajadores padecen de estrés después de la aplicación del programa teniendo una disminución del 30% de estrés en los colaboradores, en comparación con el antes de la aplicación del programa, consecutivamente se procedió a identificar el síntoma de estrés laboral que más se logró disminuir después de la aplicación del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, el cual fue los síntomas intelectuales y laborales en donde se disminuyó en un 27%, en comparación con la primera evaluación, las cuales están dentro de las categorías 1 ambiente laboral, categoría 2 carga laboral, categoría 3 sentimiento de frustración, categoría 6 desempeño laboral y por último la categoría 7 organización laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA Se ha podido demostrar con el presente trabajo de investigación que en tres meses de aplicación se ha logrado reducir los niveles de estrés mejorando la calidad laboral de los trabajadores por lo que se recomienda que la aplicación de programas iguales o similares serían más eficiente si se aplica por más tiempo, mejorando los resultados.

SEGUNDA Se sugiere que el programa trabajando juntos contra el estrés laboral sea incluido dentro del plan anual de seguridad de la Municipalidades para minimizar los riesgos psicosociales por lo tanto evitar accidentes o incidentes.

TERCERA En base a nuestras conclusiones se demuestra que el programa trabajando juntos contra el estrés laboral reduce los niveles de estrés en un 30% en los trabajadores del área de Limpieza Pública, sería factible que se aplique a los trabajadores que se encargan de las áreas verdes de la Municipalidad de Miraflores ya que el contexto laboral de ellos es el mismo.

GLOSARIO

Ítems: Preguntas o puntos importantes a tratar.

Psicoeducacion: Educación realizada a personas que han sufrido trastornos.

Psicosocial: Es el comportamiento del individuo con respecto a la sociedad en la cual se desarrolla.

Psicoemociones: la forma como el individuo expresa sus emociones, a partir de la psicología.

Accidente: Es un suceso inesperado que trae como consecuencia, pérdidas humanas materiales y ambientales.

Incidente: Un suceso repentino, no esperado, el cual no ocasiona daño significativo a la persona, material o ambiental.

Enfermedad ocupacional: Enfermedad desarrollada como consecuencia de exposición a las labores realizadas.

Enfermedad profesional: Enfermedad desarrolla a causa de la profesión que desempeña.

Hipotálamo: Pertenece a la estructura del cerebro encargada de regular las emociones, el sueño, el hambre, la sed y los deseos sexuales.

Hipófisis: Glándula situada en una cavidad ósea llamada silla turca, situada en la base del cráneo, es la encargada de segregar hormonas.

Divergencia: Tener diversas formas de pensar y opinión.

Prevalencia: Es la manifestación de una característica o determinado evento, de un grupo de personas o comunidades.

Adrecorticotropina: Hormona producida por el lóbulo anterior de la hipófisis.

Macroergonomía: Se encarga de verificar las manifestaciones del estrés y, los riesgos que se involucran, en cada actividad laboral.

Predictibilidad: Acción de predecir.

Cefaleas: frecuentes dolores de cabeza es la manifestación de sistema nervioso.

ANEXOS

Anexo 1: Programa de minimización del estrés laboral “Trabajando juntos contra el estrés laboral”

PROGRAMA DE MINIMIZACION DEL ESTRÉS

TRABAJANDO JUNTOS CONTRA EL ESTRÉS LABORAL



INDICE DEL PROGRAMA

1. INTRODUCCION	145
2. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	146
2.1. MISION	146
2.1. VISION	146
3. JUSTIFICACION	147
4. OBJETIVOS	148
4.1. OBJETIVOS PRINCIPAL	148
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	148
5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES.....	148
5.1. OBLIGACIONES DE LA GERENCIA.....	148
5.2. OBLIGACIONES DEL JEFE DE DIVISIÓN Y/O SUPERVISOR	148
5.3. OBLIGACIONES DE LOS INSTRUCTORES	149
5.4. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES	149
6. METAS.....	149
7. ESTRATEGIAS	149
8. ACCIONES A DESARROLLAR.....	149
9. DESARROLLO DEL PROGRAMA	150
10. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA	151

1. INTRODUCCION

El programa de minimización de estrés “Trabajando juntos contra el estrés laboral” considera como objetivo el reforzar los conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades de los colaboradores del Municipio de Miraflores, con la finalidad de que ellos adquieran conocimientos y trasladen lo aprendido en los talleres del programa a su entorno laboral y sus hogares, todo esto en busca de prever accidentes de trabajo y afecciones profesionales, que puedan ser agentes desencadenantes de estrés, por la carencia de instrucciones y buenas prácticas para trabajar con seguridad, para ello el adiestramiento consiste en grupo de actividades encaminadas a otorgar a los colaboradores la importancia de saber cómo manejar el estrés laboral considerando que va de la mano con la prevención de accidente en los lugares de trabajo, conservación de la salud e integridad física y emocionalmente, reduciendo los índices de ausentismo laboral, desviaciones económicas que son el resultado de las mismas. Es relevante acentuar que este programa motiva al individuo adoptando el papel de intermediario entre el trabajador y la institución, comunicando las falencias de los trabajadores en las actividades que realizan y la responsabilidad que asume la entidad para darle solución a estos inconvenientes, teniendo en cuenta con el diagnóstico inicial de la necesidad de brindar capacitaciones y entrenamientos considerando las actividades que se desarrollan dentro del Municipio.

2. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La Municipalidad distrital de Miraflores es una organización que se dedica a la población mirafloresina, busca velar siempre por la meta de lograr un distrito limpio, ordenado y seguro, brindando servicios de calidad con la debida transparencia e innovando tecnológicamente en beneficio del ciudadano.

2.1. MISIÓN

Lograr un crecimiento integral y sostenible del distrito mirafloresino haciendo de esta importante tarea una gestión innovadora, fomentando la participación de todos los vecinos, planeando, promoviendo y ejecutando políticas que aseguren que Miraflores es un distrito en donde se gobierna con democracia, permitiendo así una mejora continua de la calidad de vida obteniendo un desarrollo integral para el ciudadano.

2.2. VISION

La Municipalidad tiene como visión ser líder en el crecimiento integral de la comunidad arequipeña llevando a cabo una gestión eficiente, transparente contando con la participación de todos, posicionando así a Miraflores como un distrito ordenado, seguro, moderno, inclusivo y saludable en donde no se deje de lado y se fomente la cultura

La Municipalidad de Miraflores sustenta su visión a futuro en ejes de desarrollo que se denomina de la siguiente manera:

- Distrito con identidad propia.
- Distrito participativo.
- Distrito limpio ordenado y saludable.
- Distrito con cultura de prevención.
- Distrito seguro y protegido.
- Distrito con educación competitiva.
- Distrito productivo.

3. JUSTIFICACION

La Municipalidad Distrital de Miraflores es una organización que sigue las normas vigentes en materia de seguridad, por lo que es indispensable prever y cuidar su recurso más importante ,el personal administrativo y personal operativo teniendo en cuenta que este último está más expuesto a riesgos físicos, químicos biológicos, ergonómicos y psicoemocionales, esto último al igual que las demás es de vital importancia en una organización que presta servicios , en donde el comportamientos y productividad influye de manera directa en la calidad y excelencias de los servicios que presta la Municipalidad a todos los usuarios.

Un trabajador con la motivación suficiente con compañeros que tengan la misma motivación y trabajando en equipo son uno de los ejes principales en los que una organización soporta su éxito y sus logros. Este punto además de fortalecer internamente coopera a alcanzar altos niveles de competitividad son básicas en la gestión administrativa y gerencial.

Si el gerente, trabajadores administrativos y trabajadores operativos generan un ambiente basado en la confianza, respeto se convertirá en la esencia que tendrá una fuerza laboral con la suficiente motivación lo que desembocará en ofrecer un servicio de calidad, teniendo en cuenta que hay que aprovechar estas cualidades para obtener más ganancias y un lugar más competitivo frente a otras organizaciones.

Para ello es importante capacitar al personal para cambiar ciertos comportamientos que tienen frente a sus actividades diarias para que a través del tiempo tome una dirección hacia lo óptimo y lo requerido por la organización. En tal sentido se plantea un programa para el área de Limpieza pública donde se encuentra personal con más exposición al peligro conformado por el capital más importante, el capital humano consecuentemente el buen servicio y la calidad.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVOS PRINCIPAL

Promover la capacitación y entrenamiento para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores, a nivel de Seguridad y Salud en el trabajo teniendo en cuenta los peligros que están expuestos principalmente el estrés laboral.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Desarrollar cada uno de los talleres de tal manera que al finalizar se logre reducir los niveles de estrés en los trabajadores de la Municipalidad.
- ✓ Implantar nuevos conocimientos sobre estrés laboral y la importancia del manejo del estrés laboral, a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores.
- ✓ Fomentar una cultura de Prevención en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores.
- ✓ Sensibilizar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores en materia de seguridad haciendo hincapié en los riesgos psicosociales.

5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Se determinará el compromiso de todos los niveles jerárquicos de la institución con respecto a la ejecución programa.

5.1. OBLIGACIONES DE LA GERENCIA

- ✓ Designar el talento humano, económicos y técnicos para la implementar el programa propuesto.
- ✓ Tener responsabilizarse en el cumplimiento de la mejora continua.
- ✓ Comprometerse con el cumplimiento del cronograma para la aplicación de programa.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de la legislación vigente

5.1. OBLIGACIONES DEL JEFE DE DIVISIÓN Y/O SUPERVISOR

Respaldar el cumplimiento del programa, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ La colaboración activa de todos los colaboradores a las sesiones, que se brindaran durante el trayecto del programa.
- ✓ Dar a conocer a todos los colaboradores involucrados sobre la implantación del nuevo programa.

5.2. OBLIGACIONES DE LOS INSTRUCTORES

- ✓ Llevar a cabo el programa de minimización del estrés contrastándolo con los lineamientos establecidos.
- ✓ Establecer el correcto funcionamiento e implementación del programa en base al cronograma establecido.

5.4. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

- ✓ Ser consecuente con las asistencias y la participación en las sesiones del programa propuesto para el Municipio de Miraflores, además de ello deberán aprobar satisfactoriamente los exámenes de conocimiento.

6. METAS

Capacitar al 100% de trabajadores involucrados del área de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

7. ESTRATEGIAS

Se emplearán las siguientes estrategias:

- ✓ Desarrollo de talleres prácticos y didácticos semanalmente.
- ✓ Presentación de ejemplos con casos de su área.
- ✓ Premiar con incentivos.
- ✓ La metodología que se utilizará será el dialogo, proyecciones visuales, gráficos.

8. ACCIONES A DESARROLAR

Para el desarrollo del programa se tomarán decisiones para la correcta capacitación de los trabajadores siendo respaldadas por los temarios y la debida validación de ellos que permitirán a los asistentes a captar los temas por lo que con el esfuerzo realizado se conseguirá mejorar la calidad de los recursos humanos.

9. DESARROLLO DEL PROGRAMA

El programa será desarrollado en un periodo previsto de dos tres aproximadamente, considerando que son 10 sesiones las que se desarrollaran conforme se vaya avanzando con el programa.

10. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA

CRONOGRAMA DEL PROGRAMA TRABAJANDO JUNTOS CONTRA EL ESTRE LABORAL											
N	TÍTULO DE LA SESIÓN	NOVIEMBRE		DICIEMBRE				ENERO			
		Semana 4		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	
		22/11/19	22/11/19	6/12/19	13/12/19	20/12/19	27/12/19	03/01/20	10/01/20	17/01/20	17/01/20
		Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4	Sesión 5	Sesión 6	Sesión 7	Sesión 8	Sesión 9	Sesión 10
1	Presentación del programa y la Ley 29783	◆									
2	Risoterapia		◆								
3	La tarjeta mágica			◆							
4	Sigamos adelante con el objetivo				◆						
5	Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia					◆					
6	Oveja o tigre						◆				
7	La unión hace la fuerza							◆			
8	Mi espacio limpio y ordenado								◆		
9	Técnicas de relajación y respiración									◆	
10	Finalización y cierre del programa										◆

SESION 1: PRESENTACION DEL PROGRAMA Y LA LEY 29783

FECHA: 22 DE NOVIEMBRE DEL 2019

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Concientizar a los colaboradores del Área de Limpieza, sobre lo importante y beneficioso que será desarrollar el programa.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Apertura: Se iniciará con un cordial saludo seguidamente de la presentación de los instructores y por último la presentación del programa.

Desarrollo del taller: Se les brindara información sobre el programa seguidamente de la ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, proyectando diapositivas con la exposición correspondiente.

Retroalimentación: Se dará un breve repaso de la exposición del primer taller.

Dinámica: Llenar los exámenes propuestos para observar si los trabajadores captaron el tema.

Cierre: Se aplicará una evaluación luego se incentivará con premios sorpresa, se repartirá trípticos del tema con el compromiso que lo repasen y lo practiquen, realizar la despedida.

FOTOS:



SESION 2: RISOTERAPIA
FECHA: 22 DE NOVIEMBRE DEL 2019
NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly Puma Mamani Kevin Frank
OBJETIVOS:
Sacar al niño interior fortaleciendo el alma a través de la risa.
DESCRIPCION DE LA SESION:
<p>Apertura: Se dará inicio saludando cordialmente a los trabajadores y presentándoles la sesión 4.</p> <p>Desarrollo del taller: Se dará una breve introducción sobre la risoterapia los beneficios que se obtiene a nivel personal y a nivel organizacional, fomentando un clima laboral saludable y productivo.</p> <p>Dinámica: Se conformará un grupo grande de trabajadores donde se cantará imitando los movimientos de los instructores luego se inflarán lo globos para aplastarlos reventándolos en parejas.</p> <p>Cierre: En primera instancia se tomará el examen de conocimientos concluyendo con fuertes aplausos por haber participado en el taller y haber tenido buena actitud durante el desarrollo posteriormente se hará entrega del incentivo.</p>
FOTOS:
   

SESION 3: LA TARJETA MÁGICA

FECHA: 06 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Fomentar el uso y la inversión apropiada de los salarios que se les otorga a los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Inicio: Se dará la bienvenida con un cordial saludo continuando con la presentación de la sesión 3.

Desarrollo del taller: Se dará una introducción de lo que es el ahorro del dinero, para que sirva, se les dará ejemplos de lo que podrían hacer si ahorran una parte de su salario también se les explicara como este factor ayudara a la generación de estrés y consecuentemente de accidentes.

Dinámica: Se harán equipos de cuatro o cinco personas en donde a cada equipo se le entregara diferentes imágenes las cuales ellos deberán de observar y dar su percepción.

Cierre: Se dará unas recomendaciones continuando con la evaluación de conocimientos y la entrega de incentivos.

FOTOS:



SESION 4: SIGAMOS ADELANTE CON EL OBJETIVO

FECHA: 13 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Reforzar el compromiso de los trabajadores con la Municipalidad, empezando por la misión y visión.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Inicio: Se dará la bienvenida con un grato recibimiento saludándolos para comentarles la quinta sesión preguntándoles si conocen la misión y la visión de la Municipalidad.

Desarrollo del taller: Se impartirá información sobre la visión y la misión de la municipalidad como parte de la formación y la identificación de parte de los trabajadores con la organización en tarjetas.

Dinámica: Se conformarán grupos de 5 o 6 y trabajadores y se repartirá a cada grupo tarjetas con la misión y visión de la Municipalidad luego se les impartirá imágenes que tendrán que relacionarlas para tratar de representar la misión y visión.

Finalización: Se tomará una evaluación y se darán las gracias por la participación y el tiempo prestado procediendo a la entrega de incentivos.

FOTOS:



SESION 5: TENGO RESPONSABILIDAD Y LA ASUMO CON EFICIENCIA

FECHA: 20 DE DICIEMBRE DEL 2019

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbely
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Fortalecer la aptitud para liderar, teniendo en cuenta la conformación y jerarquía de la municipalidad en los trabajadores.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Apertura: Se dará inicio a la sesión saludándonos fraternalmente, posteriormente de indicar el tema de la sesión seis.

Desarrollo del taller: Se dará una introducción acerca de la diferencia entre jefe y líder los beneficios y los riesgos de elegir ser una de estas personas.

Dinámica: Se conformarán dos grupos los cuales tendrán que representar a un líder o a un jefe identificando así las cualidades de estas dos actitudes encontrando la diferencia y eligiendo el mejor para ellos.

Cierre: Se tomará un pequeño examen y se le dará el agradecimiento correspondiente por la participación consecuente se le entregara sus respectivos incentivos.

FOTOS:



SESION 6: OVEJA O TIGRE

FECHA: 27 DE DICIEMBRE DEL 2020

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Fortalecer y motivar a los colaboradores de Limpieza pública de la municipalidad de Miraflores para que de esta manera se pueda enfrentar los obstáculos del día a día.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Apertura: Se da inicio con un cordial saludo y dándoles la bienvenida a la sesión número 7.

Desarrollo del taller: Se dará una introducción acerca de las buenas decisiones, las metas los logros que los trabajadores han logrado cumplir.

Dinámica: Proporcionarles a los trabajadores la historia de la oveja y el tigre motivándolos acerca de la moraleja que tiene esta historia y de qué manera la pueden plasmar ellos en su actividad diaria y como lo pueden reflejar en sus actividades.

Cierre: Se toma un pequeño examen para evaluar la efectividad de la sesión consecuentemente se da las gracias por la asistencia.

FOTOS:



SESION 7: LA UNION HACE LA FUERZA

FECHA: 03 DE ENERO DEL 2020

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Reconfortar el vínculo de social mediante la interacción de los colaboradores del área de Limpieza Pública de la municipalidad de Miraflores fortaleciendo el trabajo en equipo.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Inicio: Se inicia la sesión con un saludo dándoles la bienvenida contándoles la migración de los gansos y el trabajo en equipo que hacen ello.

Desarrollo de la sesión: Impartir teoría sobre la diferencia entre equipo y grupo los beneficios y pérdidas de trabajar en equipo y grupo presentando ejemplos.

Dinámica: Se formará un círculo con los trabajadores colocando dos voluntarios en el medio del círculo para poder desarrollar la dinámica la cual consistía que los dos trabajadores no puedan salir del círculo y a su vez observar cuales fueron las decisiones que tomaron.

Cierre: Se tomará un pequeño examen y se dará las gracias por la asistencia en la sesión

FOTOS:



SESION 8: MI ESPACIO LIMPIO Y ORDENADO

FECHA: 10 DE ENERO DEL 2020

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Ampliar el hábito de mantener mi lugar de trabajo en condiciones favorables.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Apertura: Se dará inicio con un cordial saludo para romper el hielo se puede preguntar cómo le fue en su día continuando con la presentación de la sesión 2.

Desarrollo del taller: Se dará una pequeña introducción sobre conceptos básicos de orden y limpieza, se repartirá trípticos.

Dinámica: Observar y evaluar las condiciones de mi lugar de trabajo repartiendo tarjetas con los títulos de orden y limpieza en donde el trabajador tendrá que observar su área de trabajo describiendo lo que esta desordenado y podría mejorarse.

Cierre: Se dará una pequeña retroalimentación consecuentemente se tomará el examen para observar si se logró que los trabajadores capten la idea finalizando con la entrega de incentivos.

FOTOS:



SESION 9: TECNICAS DE RELAJACION Y RESPIRACION

FECHA: 17 DE ENERO 2020

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Ayudar a los trabajadores de la municipalidad de Miraflores a regular las manifestaciones del estrés en su cuerpo de manera saludables aplicando técnicas de relajación y respiración diafragmática.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Inicio: Se da la bienvenida con un cordial saludo presentando la sesión numero 9

Desarrollo de la actividad: Se iniciará recordando el concepto de la respiración indicándoles que es beneficioso practicarlo porque nos ayuda a fortalecer el diafragma, ventila y purifica nuestros pulmones, teniendo como resultado el bienestar general mejorando el sistema inmune y el sistema respiratorio regulando la frecuencia cardiaca, aumentando así las frecuencias a nivel cerebral.

Dinámica: Se forma a los trabajadores en columnas recordándoles la buena postura, se da las indicaciones de la secuencia de respiraciones que se debe seguir de 4 segundos de inhalación ,7 segundos de retención del aire y exhalación mediante 8 segundos botando el aire por la boca soplando finito.

Cierre: Se da las gracias por la participación con fuertes aplausos.

FOTOS:



SESION 10: SESION DE CLAUSURA DEL PROGRAMA TRABAJANDO JUNTOS CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

FECHA: 17 DE ENERO DEL 2020

NOMBRE DE LOS INSTRUCTORES: Espedilla Ayqui Katherine Marbelly
Puma Mamani Kevin Frank

OBJETIVOS:

Dar por concluido el programa, tomar un examen de todo lo aprendido en las sesiones y posteriormente agradecer por la participación.

DESCRIPCION DE LA SESION:

Bienvenida: Se inicia dando un cordial saludo y el agradecimiento por la participación en las sesiones.

Desarrollo de la sesión: Se dará inicio con el examen, se preguntará a los trabajadores que les pareció las sesiones, sus recomendaciones, etc. se dará una retroalimentación de alguna actividad pasada que se crea por conveniente.

Cierre: Se agradecerá a los trabajadores por el tiempo brindado para la realización de la sesión despidiéndose cordialmente dándoles a cada uno de los participantes sus incentivos a manera de reforzamiento.

FOTOS:



Anexo 2: Evaluaciones de conocimientos adquiridos del programa

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO					
SESION 1: LEY 29783					
Nombre y Apellidos:					
Cargo que Desempeña:				Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:	
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p>					
<p>1° ¿Qué es la 29783?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Un decreto</p> <p>Una norma</p> <p>Una ley</p> <p>No me acuerdo</p> </div> </div>					
<p>2° ¿Cuál es el nombre de la ley 29783?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Ley de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Ley de salud e higiene en el trabajo.</p> <p>Ley de seguridad en el Perú.</p> <p>Ley del trabajo y la Seguridad.</p> </div> </div>					
<p>3° ¿Cuál es el objetivo de la ley 29783?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Promover que haya buenos jefes.</p> <p>Promover las felicitaciones a los trabajadores que hagan bien su trabajo.</p> <p>Promover un ambiente con mayor seguridad en el trabajo.</p> <p>Promover el derecho a la salud de los trabajadores.</p> </div> </div>					
<p>4° ¿Para que sirve la ley de seguridad y salud en el trabajo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Para que la organización cumpla con velar y preservar la salud y la seguridad de los trabajadores.</p> <p>Para que los trabajadores se accidenten.</p> <p>Para ser un buen líder.</p> <p>para que me pongan multas.</p> </div> </div>					
<p>5° ¿A qué sectores se aplica la ley?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Solo al sector minero.</p> <p>Solo a Municipalidades.</p> <p>solo a Industrias.</p> <p>Todas las anteriores</p> </div> </div>					
<p>!!!Gracias por completar la evaluación!!!</p>					

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO																																											
SESION 2: RISOTERAPIA																																											
Nombre y Apellidos:																																											
Cargo que Desempeña:				Nota:																																							
Fecha:		DNI:		Firma:																																							
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° Marca V o F</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El reírme tiene un costo.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Reír es bueno para el organismo y libera de toda presión.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Reír provoca dolores musculares.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Reír hace más joven.</td> </tr> </table> <p>2° La risoterapia nos libera de...</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Estrés.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Tensiones.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Enfermedades.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Todas las anteriores.</td> </tr> </table> <p>3° ¿la risoterapia me libera del estrés?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table> <p>4° Tener momentos de risa con los compañeros me produce?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Peleas entre compañeros.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Enojo con mis compañeros.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nos hace buenos amigos y compañeros de trabajo.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Mejora el trabajo en equipo.</td> </tr> </table> <p>5° ¿El jugar y reírse es solo para niños?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No, también es para los adultos y también podemos hacerlo.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ninguna de las anteriores.</td> </tr> </table> <p align="center">!!!Gracias por completar la evaluación!!!</p>						<input type="checkbox"/>	El reírme tiene un costo.	<input type="checkbox"/>	Reír es bueno para el organismo y libera de toda presión.	<input type="checkbox"/>	Reír provoca dolores musculares.	<input type="checkbox"/>	Reír hace más joven.	<input type="checkbox"/>	Estrés.	<input type="checkbox"/>	Tensiones.	<input type="checkbox"/>	Enfermedades.	<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores.	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	Peleas entre compañeros.	<input type="checkbox"/>	Enojo con mis compañeros.	<input type="checkbox"/>	Nos hace buenos amigos y compañeros de trabajo.	<input type="checkbox"/>	Mejora el trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	No, también es para los adultos y también podemos hacerlo.	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores.
<input type="checkbox"/>	El reírme tiene un costo.																																										
<input type="checkbox"/>	Reír es bueno para el organismo y libera de toda presión.																																										
<input type="checkbox"/>	Reír provoca dolores musculares.																																										
<input type="checkbox"/>	Reír hace más joven.																																										
<input type="checkbox"/>	Estrés.																																										
<input type="checkbox"/>	Tensiones.																																										
<input type="checkbox"/>	Enfermedades.																																										
<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores.																																										
<input type="checkbox"/>	Si																																										
<input type="checkbox"/>	No																																										
<input type="checkbox"/>	A veces																																										
<input type="checkbox"/>	Nunca																																										
<input type="checkbox"/>	Peleas entre compañeros.																																										
<input type="checkbox"/>	Enojo con mis compañeros.																																										
<input type="checkbox"/>	Nos hace buenos amigos y compañeros de trabajo.																																										
<input type="checkbox"/>	Mejora el trabajo en equipo.																																										
<input type="checkbox"/>	SI																																										
<input type="checkbox"/>	No, también es para los adultos y también podemos hacerlo.																																										
<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores.																																										

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO				
SESION 3: LA TARJETA MAGICA				
Nombre y Apellidos:				
Cargo que Desempeña:			Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Falta de dinero que me genera?</p> <p> <input type="checkbox"/> Estrés en todo momento hasta en el trabajo. <input type="checkbox"/> Preocupación e inseguridad. <input type="checkbox"/> Podría accidentarme por estar distraído pensando en otras cosas. <input type="checkbox"/> Todas de las anteriores. </p> <p>2° ¿Si tengo problemas en casa y voy con esa preocupación al trabajo que me podría pasar?</p> <p> <input type="checkbox"/> Tener un accidente de camino al trabajo o en el trabajo. <input type="checkbox"/> Estaría tranquilo. <input type="checkbox"/> Estaría distraído. <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores. </p> <p>3° ¿Si ahorro y hago el uso correcto de mi salario que beneficios obtendré?</p> <p> <input type="checkbox"/> Tranquilidad emocional porque mis ahorros me salvaran de cualquier imprevisto. <input type="checkbox"/> Podre realizar bien mis actividades porque no tendré preocupaciones. <input type="checkbox"/> Podre hacer uso de mis ahorros en cualquier momento. <input type="checkbox"/> Todas las anteriores. </p> <p>4° Elija la frase correcta</p> <p> <input type="checkbox"/> Ahorrar no es solo guardar sino, también saber gastar. <input type="checkbox"/> No gastes tu dinero antes de Tenerlo. <input type="checkbox"/> La vida es una sola a gastar como locos. <input type="checkbox"/> El ahorrar me puede llevar de viaje. </p> <p>5° ¿Es bueno ahorrar?</p> <p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces </p> <p align="center">¡¡¡Gracias por completar la evaluación!!!</p>				

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO				
SESION 4: Sigamos adelante con el objetivo				
Nombre y Apellidos:				
Cargo que Desempeña:			Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Qué es la Misión?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Lograr un crecimiento integral y sostenible del distrito mirafloresino haciendo de esta importante tarea una gestión innovadora, fomentando la participación de todos los vecinos.</p> <p>Cuidar el medio ambiente.</p> <p>Cobrar impuestos.</p> </div> </div> <p>2° ¿Qué es la visión?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Ser líder en el crecimiento integral de la comunidad arequipeña llevando a cabo una gestión eficiente, transparente contando con la participación de todos.</p> <p>Mirar bien los documentos que recibe la Municipalidad.</p> <p>Ver el futuro.</p> </div> </div> <p>3° ¿Para qué nos sirve saber la Misión y la Visión?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Para identificarnos con la Municipalidad.</p> <p>Para saber nuestros derechos.</p> <p>Para que me vuelvan a contratar</p> <p>No se</p> </div> </div> <p>4° ¿Es importante saber cuál es la visión y la misión de la Municipalidad?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>SI, por que es el lugar donde trabaja con el cual me siento identificado.</p> <p>No</p> <p>Quizá</p> <p>Ninguna de las anteriores.</p> </div> </div> <p>5° ¿La Municipalidad tiene misión o visión?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Si</p> <p>No</p> <p>No se</p> </div> </div>				
<p>¡¡¡Gracias por completar la evaluación!!!</p>				

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO																																											
SESION 5: TENGO RESPONSABILIDAD Y LA ASUMO CON EFICIENCIA																																											
Nombre y Apellidos:																																											
Cargo que Desempeña:			Nota:																																								
Fecha:		DNI:		Firma:																																							
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Quién es buen líder?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que grita para dar órdenes.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Cree que señalando lo malo el equipo mejorara.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que grita para dar órdenes.</td> </tr> </table> <p>2° ¿Quién es un jefe?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que grita para dar órdenes.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que enseña</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>El que felicita en público y regaña en privado.</td> </tr> </table> <p>3° ¿Es mejor tener o ser un líder?</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No se</td> </tr> </table> <p>4° Si grita o amenaza es...</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Jefe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Gerente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Líder</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nadie</td> </tr> </table> <p>5° Si te apoya, te enseña, se preocupa por el bienestar de los compañeros es ...</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Jefe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Gerente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Líder</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nadie</td> </tr> </table> <p align="center">¡¡¡Gracias por completar la evaluación!!!</p>						<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.	<input type="checkbox"/>	El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.	<input type="checkbox"/>	Cree que señalando lo malo el equipo mejorara.	<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.	<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.	<input type="checkbox"/>	El que enseña	<input type="checkbox"/>	El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.	<input type="checkbox"/>	El que felicita en público y regaña en privado.	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No se	<input type="checkbox"/>	Jefe	<input type="checkbox"/>	Gerente	<input type="checkbox"/>	Líder	<input type="checkbox"/>	Nadie	<input type="checkbox"/>	Jefe	<input type="checkbox"/>	Gerente	<input type="checkbox"/>	Líder	<input type="checkbox"/>	Nadie
<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.																																										
<input type="checkbox"/>	El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.																																										
<input type="checkbox"/>	Cree que señalando lo malo el equipo mejorara.																																										
<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.																																										
<input type="checkbox"/>	El que grita para dar órdenes.																																										
<input type="checkbox"/>	El que enseña																																										
<input type="checkbox"/>	El que escucha opiniones y se preocupa por las necesidades de su equipo.																																										
<input type="checkbox"/>	El que felicita en público y regaña en privado.																																										
<input type="checkbox"/>	Si																																										
<input type="checkbox"/>	No																																										
<input type="checkbox"/>	No se																																										
<input type="checkbox"/>	Jefe																																										
<input type="checkbox"/>	Gerente																																										
<input type="checkbox"/>	Líder																																										
<input type="checkbox"/>	Nadie																																										
<input type="checkbox"/>	Jefe																																										
<input type="checkbox"/>	Gerente																																										
<input type="checkbox"/>	Líder																																										
<input type="checkbox"/>	Nadie																																										

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO					
SESION 6 : OVEJA O TIGRE					
Nombre y Apellidos:					
Cargo que Desempeña:				Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:	
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Qué nos enseña la historia de la oveja y el tigre?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Que debemos de identificarnos con lo que somos y no con lo que nos dicen, teniendo claro nuestras ideas, objetivos.</p> <p>Nos enseña a ser ovejas.</p> <p>No nos enseña nada.</p> </div> </div> <p>2° ¿La historia trata de una oveja que quería ser tigre?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Si</p> <p>No, es de un tigre que se creía oveja</p> <p>Trata de un oso que quería ser oveja.</p> </div> </div> <p>3° ¿Es mejor para mi seguir solo ordenes sin decir nada o dar mi opinión?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Si</p> <p>No, porque también puedo aportar ideas y mejorar lo planeado.</p> <p>No se</p> </div> </div> <p>4° ¿Alguien me puede minimizar o bajarme la autoestima?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Si</p> <p>No</p> <p>A veces</p> <p>Nadie</p> </div> </div> <p>5° ¿Yo debo de aprovecharme de los demás si tengo oportunidad?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 30px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Nunca</p> <p>No se</p> </div> </div>					
<p>!!!Gracias por completar la evaluación !!!</p>					

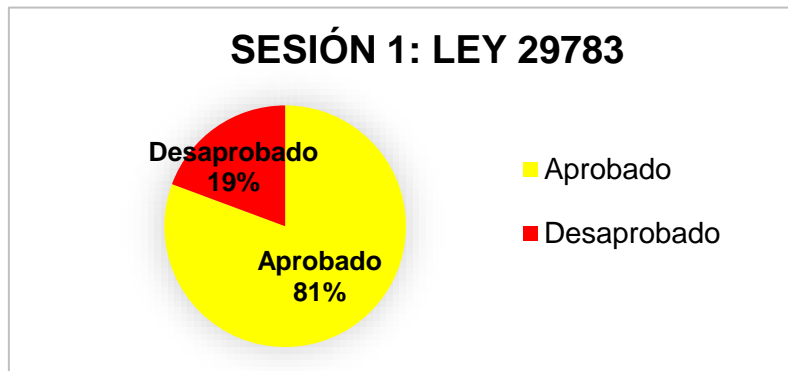
EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO					
SESION 7: LA UNION HACE LA FUERZA					
Nombre y Apellidos:					
Cargo que Desempeña:				Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:	
<p style="text-align: center;">Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Qué es trabajar en equipo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Trabajar solos.</p> <p>Trabajar unidos para conseguir objetivos en común.</p> <p>Nose</p> </div> </div> <p>2° ¿Qué es trabajar en grupo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Trabajar cada uno por su cuenta.</p> <p>Trabajar unidos.</p> <p>Nose</p> </div> </div> <p>3° ¿Es mejor trabajar en equipo o grupo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>En grupo</p> <p>En equipo</p> <p>En familia</p> <p>Nose</p> </div> </div> <p>4° ¿Cuándo se trabaja en equipo quienes se benefician?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Los trabajadores</p> <p>La Municipalidad</p> <p>Todos no beneficiamos por que hacemos más eficiente el trabajo.</p> <p>Ninguna de las anteriores.</p> </div> </div> <p>5° ¿Debo trabajar en equipo para conseguir objetivos solo en el trabajo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px; margin-bottom: 5px;" type="checkbox"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> </div> <div> <p>Si, por que terminamos más rápido nuestras actividades.</p> <p>No, debo aplicarlo en todas mis actividades en el trabajo, en mi hogar etc.</p> <p>No</p> </div> </div> <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 20px;">¡¡¡Gracias por completar la evaluación !!_!</p>					

EVALUACION DE CONOCIMIENTOS APRENDIDO					
SESION 8: MI ESPACIO LIMPIO Y ORDENADO					
Nombre y Apellidos:					
Cargo que Desempeña:				Nota:	
Fecha:		DNI:		Firma:	
<p>Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente</p> <p>1° ¿Qué es el orden y la limpieza?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Mantener cada cosa en su lugar, y libre de polvo, gérmenes o bacterias.</p> <p>Que las cosas estén en el piso.</p> <p>Amontonar objetos en un solo sitio</p> <p>Botar todo a la basura.</p> </div> </div> <p>2° ¿Cómo debo mantener mi área de trabajo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Sucio.</p> <p>Desordenado.</p> <p>Con objetos que me bloqueen las salidas.</p> <p>Limpio y ordenado.</p> </div> </div> <p>3° ¿Qué me puede producir tener mi área desordenada y sucia?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Tropiezos, caídas, golpes, lesiones, heridas, fracturas.</p> <p>Mantenerme en forma.</p> <p>Diversión.</p> <p>Ninguna de las anteriores.</p> </div> </div> <p>4° ¿Por qué debo mantener mi área limpia y ordenada?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>Por qué me obligan.</p> <p>Para que me paguen mi sueldo completo.</p> <p>Por mi seguridad y la de mis compañeros.</p> <p>Ninguna de las anteriores.</p> </div> </div> <p>5° ¿Solo debo Aplicarlo a mi lugar de trabajo?</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <p>SI</p> <p>NO, también debo aplicarlo en mi hogar.</p> <p>Ninguna de las anteriores.</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">¡¡¡Gracias por completar la evaluación!!!</p>					

**Anexo 3: Resultados de la evaluación del programa
conocimientos aprendidos**

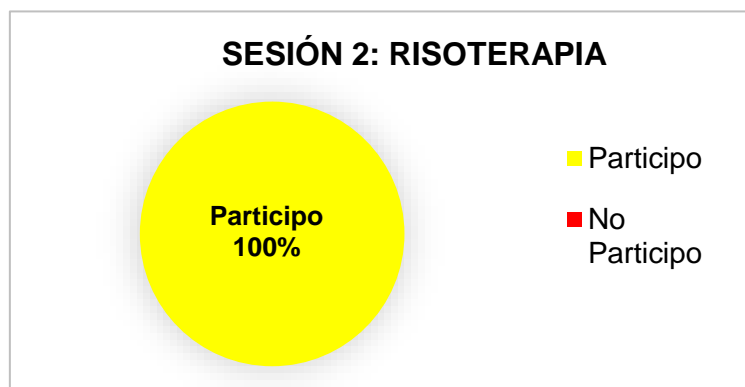
SESIÓN 1: LEY 29783

Aprobado	Desaprobado
23	7



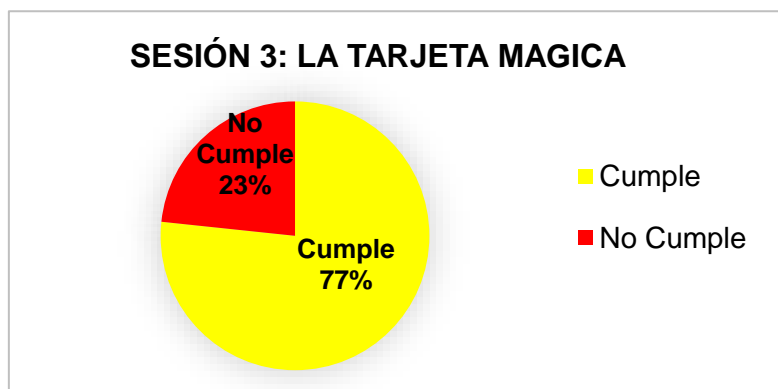
SESIÓN 2: RISOTERAPIA

Participo	No Participo
30	0



SESIÓN 3: LA TARJETA MAGICA

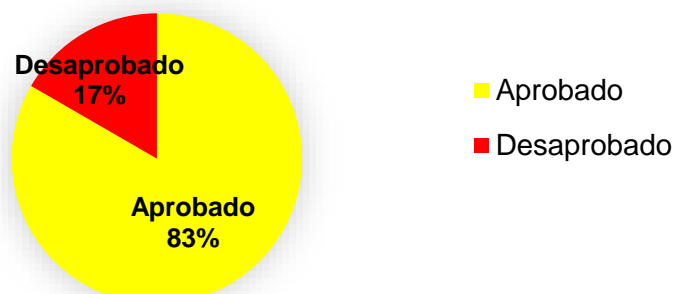
Cumple	No cumple
23	7



SESIÓN 4: SIGAMOS ADELANTE CON EL OBJETIVO

Aprobado	Desaprobado
25	5

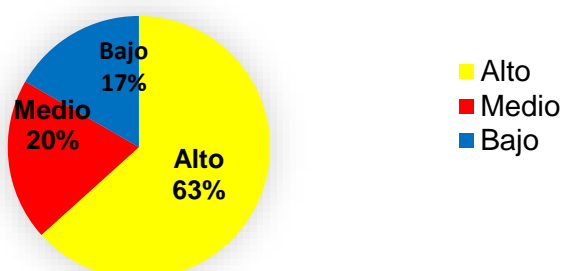
SESIÓN 4: SIGAMOS ADELANTE CON EL OBJETIVO



SESIÓN 5: TENGO RESPONSABILIDAD Y LA ASUMO CON EFCIENCIA

Alto	Medio	Bajo
19	6	5

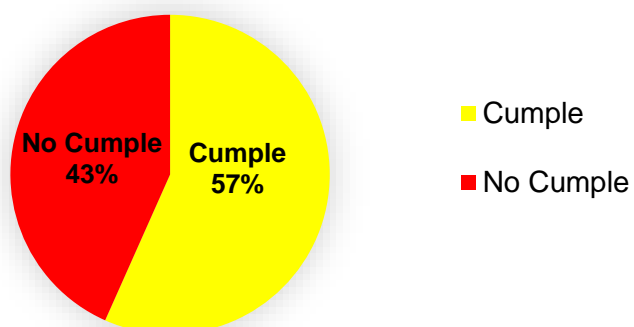
SESIÓN 5: TENGO RESPONSABILIDAD Y LA ASUMO CON EFCIENCIA



SESIÓN 6: OVEJA O TIGRE

Cumple	No cumple
17	13

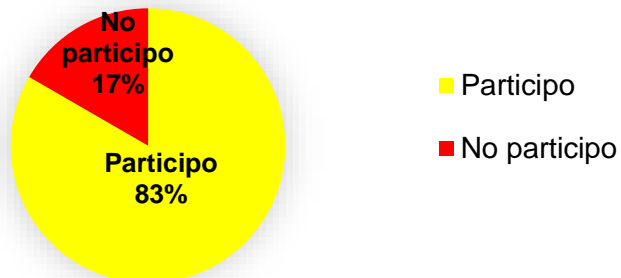
SESIÓN 6: OVEJA O TIGRE



SESIÓN 7: LA UNION HACE LA FUERZA

Participo	No participo
25	5

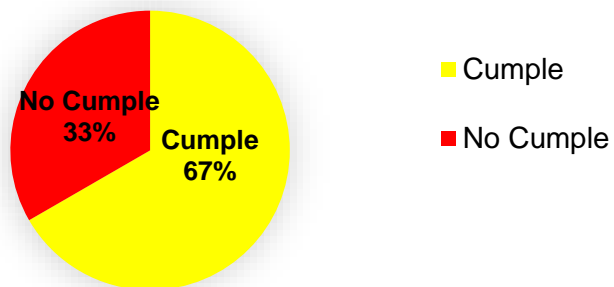
SESIÓN 7: LA UNION HACE LA FUERZA



SESIÓN 8: MI ESPACIO LIMPIO Y ORDENADO

Cumple	No cumple
20	10

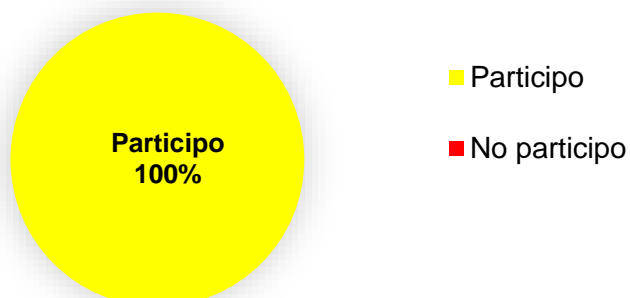
SESIÓN 8: MI ESPACIO LIMPIO Y ORDENADO



SESIÓN 9: TÉCNICA DE RELACIÓN Y RESPIRACIÓN

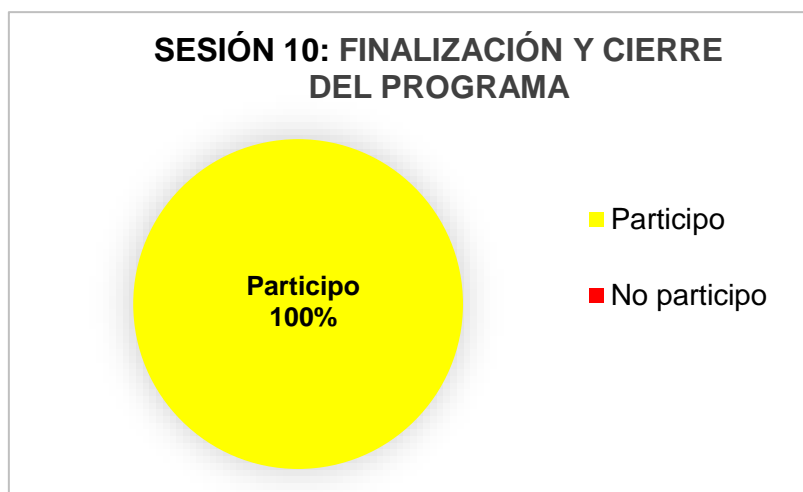
Participo	No participo
30	0

SESIÓN 9: TECNICA DE RELACION Y RESPIRACION



SESIÓN 10: FINALIZACIÓN Y CIERRE DEL PROGRAMA

Participo	No participo
30	0



Anexo 4: Resultados de los indicadores de las variables independientes y dependientes

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	RESULTADOS		
Variable Independiente programa Trabajando juntos contra el estrés laboral	Presentación del programa - Ley 29783	N° trabajadores que saben la ley 29783 N° de trabajadores	Sesión N°1 Presentación del programa – Ley 29783	Aprobado 81%	Desaprobado 19%	
	Risoterapia	N° trabajadores que participan en la actividad N° de trabajadores	Sesión N°2 Risoterapia	Participo 100%	No Participo 0%	
	La tarjeta mágica	N° trabajadores que saben ahorrar N° de trabajadores	Sesión N°3 La tarjeta mágica	Cumple 77%	No Cumple 23%	
	Sigamos adelante con el objetivo	N° trabajadores que entienden la visión y misión N° de trabajadores	Sesión N°4 Sigamos adelante con el objetivo	Aprobado 83%	Desaprobado 17%	
	Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia	N° trabajadores que participan en la actividad N° de trabajadores	Sesión N°5 Tengo responsabilidad y la asumo con eficiencia	Alto 63%	Medio 20%	Bajo 17%
	Oveja o tigre	N° trabajadores que se identifican con la oveja o tigre N° de trabajadores	Sesión N°6 Oveja o tigre	Cumple 57%	No Cumple 43%	
	La unión hace la fuerza	N° trabajadores que trabajan en quipo N° de trabajadores	Sesión N°7 La unión hace la fuerza	Participo 83%	No Participo 17%	
	Mi espacio limpio y ordenado	N° trabajadores que captaron la sesión N° de trabajadores	Sesión N°8 Mi espacio limpio y ordenado	Cumple 67%	No Cumple 33%	
	Técnica de relación y respiración	N° trabajadores que participaron en la actividad N° de trabajadores	Sesión N°9 Técnica de relación y respiración	Participo 100%	No Participo 0%	
	Finalización y cierre del programa	N° trabajadores que participaron en la actividad N° de trabajadores	Sesión N°10 Finalización y cierre del programa	Participo 100%	No Participo 0%	
Variable Dependiente Estresores laborales	Síntomas fisiológico	Dolores del cuerpo	Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión Gloria Villalobos	Antes 59%	Después 42%	Disminuyo 17%
	Síntomas de comportamiento social	Comunicación deficiente		Antes 37%	Después 22%	Disminuyo 15%
	Síntomas intelectuales y laborales	Conflictos dentro del trabajo		Antes 52%	Después 25%	Disminuyo 27%
	Síntomas psicoemocionales	Emociones		Antes 38%	Después 28%	Disminuyo 10%

Anexo 5: Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 6: Resultados de los datos estadísticos de la evaluación del nivel de estrés - tercera versión

Antes de la aplicación del programa

Muestra Nº 1 – Nº 8 – Nº 21

Nombre: HERBERT UGARTE HERRERA			Area: Limpieza Publica		Nº 01	CALIFICACION DE EVALUACION								
CLASIFICACION POR ITEM	Nº	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	CALIFICACION	PUNTAJE BRUTO TOTAL	TRANSFORMACION DE LOS PUNTAJES BRUTOS	NIVEL DE ESTRÉS				
										M B	B	M	A	MA
	1	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			X		3	6	22.9	0.0 a 6.5	6.6 a 11.8	11.9 a 17.0	17.1 a 23.4	23.5 a 100
	2	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			X		3							
	3	3. Problemas respiratorios.				X	0							
	4	4. Dolor de cabeza.			X		2							
	5	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			X		2							
	6	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.			X		2							
	7	7. Cambios fuertes del apetito.				X	0	3.8						
	8	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X	0							
	9	9. Dificultad en las relaciones familiares.			X		3							
	10	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X	0							
	11	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.			X		2							
	12	12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X	0							
	13	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		X			6	3.6						
	14	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			X		3							
	15	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.			X		3							
	16	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.			X		2							
	17	17. Cansancio, tedio o desgano.			X		2							
	18	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				X	0							
	19	19. Deseo de no asistir al trabajo.			X		2							
	20	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				X	0							
	21	21. Dificultad para tomar decisiones.				X	0							
	22	22. Deseo de cambiar de empleo.				X	0							
	23	23. Sentimiento de soledad y miedo.				X	0	0.6						
	24	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.			X		3							
	25	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			X		2							
	26	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X	0							
	27	27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X	0							
	28	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X	0							
	29	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X	0							
	30	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				X	0							
	31	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X	0							

Nombre: MAGNOLIA OLGA HERMOZA CACERES			Area: Limpieza Publica		N° 21	CALIFICACION DE EVALUACION								
CLASIFICACION POR ITEM	N°	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	CALIFICACION	PUNTAJE BRUTO TOTAL	TRANSFORMACION DE LOS PUNTAJES BRUTOS	NIVEL DE ESTRÉS				
										M B	B	M	A	MA
	1	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X				9	17	35.8	0.0 a 6.5	6.6 a 11.8	11.9 a 17.0	17.1 a 23.4	23.5 a 100
	2	2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X				9							
	3	3. Problemas respiratorios.			X		3							
	4	4. Dolor de cabeza.			X		2							
	5	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			X		2							
	6	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.	X				6							
	7	7. Cambios fuertes del apetito.	X				3							
	8	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X	0							
	9	9. Dificultad en las relaciones familiares.				X	0	0						
	10	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X	0							
	11	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X	0							
	12	12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X	0							
	13	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		X			6	4.6						
	14	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				X	0							
	15	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.		X			6							
	16	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				X	0							
	17	17. Cansancio, tedio o desgano.			X		2							
	18	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			X		2							
	19	19. Deseo de no asistir al trabajo.			X		2							
	20	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			X		1							
	21	21. Dificultad para tomar decisiones.			X		1							
	22	22. Deseo de cambiar de empleo.	X				3							
	23	23. Sentimiento de soledad y miedo.			X		3	0.3						
	24	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				X	0							
	25	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			X		2							
	26	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X	0							
	27	27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X	0							
	28	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X	0							
	29	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X	0							
	30	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.			X		1							
	31	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X	0							

Anexo 7: Resultados de los datos estadísticos de la evaluación del nivel de estrés - tercera versión

Después de la aplicación del programa

Muestra N° 1 – N° 8 – N° 21

Nombre: HERBERT UGARTE HERRERA			Area: Limpieza Publica			Nº 01	CALIFICACION DE EVALUACION							
CLASIFICACION POR ITEM	Nº	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	CALIFICACION	PUNTAJE BRUTO TOTAL	TRANSFORMACION DE LOS PUNTAJES BRUTOS	NIVEL DE ESTRÉS				
										M B	B	M	A	MA
	1	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			X		3	5	13.2	0.0 a 6.5	6.6 a 11.8	11.9 a 17.0	17.1 a 23.4	23.5 a 100
	2	2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			X		3							
	3	3. Problemas respiratorios.				X	0							
	4	4. Dolor de cabeza.			X		2							
	5	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				X	0							
	6	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				X	0							
	7	7. Cambios fuertes del apetito.				X	0							
	8	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X	0							
	9	9. Dificultad en las relaciones familiares.			X		3	2.3						
	10	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X	0							
	11	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X	0							
	12	12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X	0							
	13	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				X	0	0.6						
	14	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			X		3							
	15	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				X	0							
	16	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				X	0							
	17	17. Cansancio, tedio o desgano.				X	0							
	18	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				X	0							
	19	19. Deseo de no asistir al trabajo.				X	0							
	20	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				X	0							
	21	21. Dificultad para tomar decisiones.				X	0	0.2						
	22	22. Deseo de cambiar de empleo.				X	0							
	23	23. Sentimiento de soledad y miedo.				X	0							
	24	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				X	0							
	25	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			X		2							
	26	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X	0							
	27	27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X	0							
	28	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X	0							
	29	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X	0							
	30	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				X	0							
	31	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X	0							

Nombre: ANYELA MARISOL CORDOVA MENDOZA			Area: Limpieza Publica		N° 8	CALIFICACION DE EVALUACION								
CLASIFICACION POR ITEM	N°	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	CALIFICACION	PUNTAJE BRUTO TOTAL	TRANSFORMACION DE LOS PUNTAJES BRUTOS	NIVEL DE ESTRÉS				
										M B	B	M	A	MA
	1	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			X		3	4.5	9.3	0.0 a 6.5	6.6 a 11.8	11.9 a 17.0	17.1 a 23.4	23.5 a 100
	2	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			X		3							
	3	3. Problemas respiratorios.				X	0							
	4	4. Dolor de cabeza.			X		2							
	5	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				X	0							
	6	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				X	0							
	7	7. Cambios fuertes del apetito.			X		1							
	8	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X	0	0						
	9	9. Dificultad en las relaciones familiares.				X	0							
	10	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X	0							
	11	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X	0							
	12	12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X	0	0.6						
	13	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				X	0							
	14	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				X	0							
	15	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				X	0							
	16	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.			X		2							
	17	17. Cansancio, tedio o desgano.				X	0							
	18	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				X	0							
	19	19. Deseo de no asistir al trabajo.				X	0							
	20	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				X	0							
	21	21. Dificultad para tomar decisiones.			X		1							
	22	22. Deseo de cambiar de empleo.				X	0							
	23	23. Sentimiento de soledad y miedo.				X	0	0.6						
	24	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.			X		3							
	25	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			X		2							
	26	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X	0							
	27	27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X	0							
	28	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X	0							
	29	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.			X		1							
	30	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				X	0							
	31	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X	0							

Nombre: MAGNOLIA OLGA HERMOZA CACERES			Area: Limpieza Publica			Nº 21	CALIFICACION DE EVALUACION							
CLASIFICACION POR ITEM	Nº	Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	CALIFICACION	PUNTAJE BRUTO TOTAL	TRANSFORMACION DE LOS PUNTAJES BRUTOS	NIVEL DE ESTRÉS				
										M B	B	M	A	MA
	1	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.		X			6	11.5	19.5	0.0 a 6.5	6.6 a 11.8	11.9 a 17.0	17.1 a 23.4	23.5 a 100
	2	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X				9							
	3	3. Problemas respiratorios.			X		3							
	4	4. Dolor de cabeza.			X		2							
	5	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				X	0							
	6	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.			X		2							
	7	7. Cambios fuertes del apetito.			X		1							
	8	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X	0	0						
	9	9. Dificultad en las relaciones familiares.				X	0							
	10	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X	0							
	11	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X	0							
	12	12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X	0							
	13	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				X	0							
	14	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				X	0							
	15	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				X	0							
	16	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				X	0							
	17	17. Cansancio, tedio o desgano.				X	0							
	18	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				X	0							
	19	19. Deseo de no asistir al trabajo.				X	0							
	20	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			X		1							
	21	21. Dificultad para tomar decisiones.			X		1	0						
	22	22. Deseo de cambiar de empleo.				X	3							
	23	23. Sentimiento de soledad y miedo.				X	0							
	24	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				X	0							
	25	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				X	0							
	26	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X	0							
	27	27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X	0							
	28	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X	0							
	29	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X	0							
	30	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				X	0							
	31	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X	0							

Anexo 8: Base de datos de los resultados de la evaluación del estrés - tercera versión antes de la aplicación del programa

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ANTES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA – TERCERA VERSION GLORIA VILLALOBOS																																Nivel de Estrés		
M	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Valor	Rpta.	
1	A.V	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	N	A.V	N	A.V	N	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	22.9	A	
2	A.V	A.V	N	A.V	C.S	N	C.S	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	23.4	A
3	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2.5	M.B
4	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	4.4	M.B
5	A.V	A.V	N	A.V	N	N	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	13.9	M
6	A.V	C.S	A.V	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	A.V	A.V	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	A.V	C.S	A.V	C.S	C.S	S	N	A.V	N	A.V	A.V	N	A.V	A.V	34.2	M.A
7	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	A.V	A.V	A.V	C.S	S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	A.V	S	A.V	A.V	A.V	N	N	A.V	N	A.V	A.V	34	M.A	
8	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	17.5	A
9	A.V	N	C.S	C.S	A.V	N	N	N	N	N	A.V	C.S	S	S	C.S	A.V	N	C.S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	A.V	S	N	33.8	M.A
10	C.S	C.S	C.S	A.V	C.S	A.V	C.S	C.S	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	N	A.V	C.S	C.S	C.S	N	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	48	M.A
11	A.V	N	N	C.S	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	11.8	B
12	C.S	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	10.6	B
13	C.S	N	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	12.3	M
14	A.V	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	A.V	C.S	A.V	S	A.V	N	C.S	N	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	N	A.V	A.V	N	28.6	M.A
15	S	C.S	A.V	C.S	S	S	A.V	N	A.V	S	A.V	A.V	C.S	S	N	S	S	S	N	N	C.S	C.S	A.V	N	S	N	A.V	A.V	N	N	N	N	60.3	M.A
16	N	C.S	N	C.S	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	S	N	N	A.V	C.S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	17.6	A
17	S	A.V	C.S	C.S	N	C.S	A.V	N	C.S	N	A.V	N	A.V	A.V	S	A.V	S	N	A.V	A.V	A.V	C.S	A.V	A.V	S	N	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	45.2	M.A	
18	S	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	12.7	M
19	C.S	N	A.V	N	C.S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	12.3	M
20	S	A.V	A.V	C.S	S	A.V	A.V	N	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	N	S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	C.S	C.S	N	N	N	A.V	A.V	A.V	46.9	M.A	
21	S	S	A.V	A.V	A.V	S	S	N	N	N	N	N	C.S	N	C.S	N	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	S	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	35.8	M.A	
22	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	10.9	B
23	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	9.3	B
24	A.V	A.V	N	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	S	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	20.3	A
25	C.S	N	A.V	C.S	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	N	A.V	A.V	A.V	A.V	N	C.S	N	N	N	N	N	N	20.3	A
26	S	N	N	A.V	N	A.V	A.V	N	A.V	C.S	N	N	S	C.S	A.V	C.S	A.V	C.S	N	N	A.V	N	A.V	N	A.V	N	N	N	A.V	A.V	N	A.V	30.7	M.A
27	A.V	A.V	N	C.S	A.V	N	A.V	N	C.S	S	N	N	S	A.V	A.V	C.S	A.V	C.S	N	C.S	N	N	C.S	A.V	A.V	N	N	N	N	C.S	A.V	A.V	36.9	M.A
28	S	C.S	N	N	N	N	C.S	N	N	A.V	N	N	S	C.S	A.V	N	S	A.V	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	25.6	M.A
29	A.V	N	S	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	S	N	A.V	C.S	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	S	C.S	37.1	M.A	
30	S	A.V	A.V	A.V	S	N	A.V	N	A.V	C.S	A.V	A.V	C.S	A.V	N	A.V	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	C.S	C.S	C.S	N	N	N	A.V	C.S	A.V	42.7	M.A

Legenda:

Respuestas del cuestionario	
N	Nunca
A.V	A Veces
C.S	Casi Siempre
S	Siempre

Nivel de Estrés	
M.A	Nivel Muy Alto
A	Nivel Alto
M	Nivel Medio
B	Nivel Bajo
M.B	Nivel Muy Bajo

M	Nº de trabajadores Encuestados
Ítem	Nº de Ítems en la encuesta

Anexo 9: Base de datos de los resultados de la evaluación del estrés - tercera versión después de la aplicación del programa

RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DESPUES DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA – TERCERA VERSION GLORIA VILLALOBOS																																Nivel de Estrés		
M	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Valor	Rpta.	
1	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	13.2	M	
2	N	A.V	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	7.5	B	
3	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	5	M.B	
4	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	3.6	M.B	
5	C.S	N	N	N	A.V	N	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	A.V	N	A.V	N	11.4	B
6	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	C.S	N	A.V	A.V	A.V	S	A.V	N	A.V	A.V	N	A.V	14.4	M
7	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	C.S	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	10.6	B
8	A.V	A.V	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	9.3	B
9	A.V	A.V	A.V	C.S	N	N	N	N	N	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	A.V	C.S	N	22.2	A
10	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	A.V	A.V	N	A.V	14.4	M
11	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	9.8	B
12	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	6.2	M.B
13	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	8	B
14	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	C.S	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	A.V	N	18.6	A	
15	A.V	A.V	N	A.V	S	S	N	N	N	C.S	N	N	A.V	A.V	N	C.S	C.S	C.S	N	N	A.V	A.V	N	N	C.S	N	N	N	N	N	N	N	28.4	M.A
16	N	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	9	B	
17	C.S	N	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	A.V	N	N	N	14.1	M
18	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	10.8	B
19	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	10.1	B
20	C.S	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	A.V	A.V	N	18.4	A
21	C.S	S	A.V	A.V	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	19.5	A
22	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	12.4	M
23	A.V	A.V	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	8.8	B
24	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	9.5	B
25	A.V	A.V	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	14.7	M
26	A.V	A.V	N	A.V	N	N	A.V	A.V	A.V	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	14.4	M
27	A.V	A.V	N	A.V	N	N	A.V	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	A.V	N	A.V	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	15.5	M
28	A.V	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	11	B
29	A.V	N	A.V	A.V	N	A.V	N	N	N	A.V	N	A.V	N	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	N	A.V	A.V	15	M
30	C.S	A.V	N	N	A.V	N	N	N	N	A.V	N	N	A.V	N	N	A.V	A.V	N	N	N	N	N	N	N	A.V	C.S	N	N	N	A.V	C.S	A.V	15.9	M

Legenda:

Respuestas del cuestionario	
N	Nunca
A.V	A Veces
C.S	Casi Siempre
S	Siempre

Nivel de Estrés	
M.A	Nivel Muy Alto
A	Nivel Alto
M	Nivel Medio
B	Nivel Bajo
M.B	Nivel Muy Bajo

M	Nº de trabajadores Encuestados
Ítem	Nº de Ítems en la encuesta

Anexo 10: Ficha de datos Demográficos

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

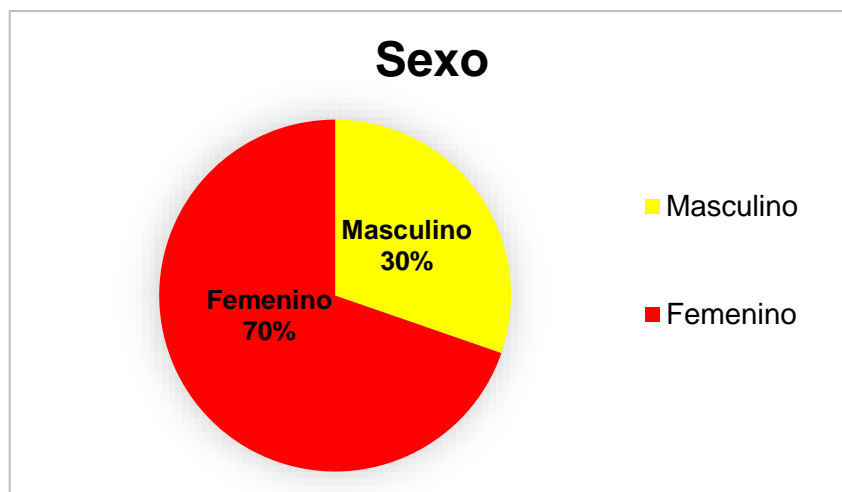
Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela con una X o escríbala en la casilla.

1. Nombre Completo: Fecha:
2. Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
3. Edad:
4. Estado Civil: ☐ Soltero(a) ☐ Conviviente ☐ Viudo(a)
☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a)
5. Número de integrantes de familia: Hijos Otros
6. Último nivel de Estudios: ☐ Primaria Completa ☐ Primaria Incompleta
☐ Secundaria Completa ☐ Secundaria
Incompleta ☐ Superior ☐ Ninguna
7. Área:
8. Puesto y/o cargo: ☐ Supervisores
☐ Obreros
☐ Administrativos (CAS)
9. Mi Horario de trabajo es desde: hasta:
10. Mi Horario de refrigerio es desde: hasta:
11. Tipo de relación laboral: ☐ Permanente/Estable
☐ 728 Obrero
☐ 276 CAS Contratados
☐ 1057 CAS
☐ Otros _____
12. Mi antigüedad en la Municipalidad: ☐ Menos de 30 días ☐ De 1 a 6 meses
☐ Entre 6 a meses a 2 años
☐ Entre 2 hasta 5 años
☐ Entre 5 hasta 10 años
☐ Superior a 10 años

Anexo 11: Resultados de datos Demográficos

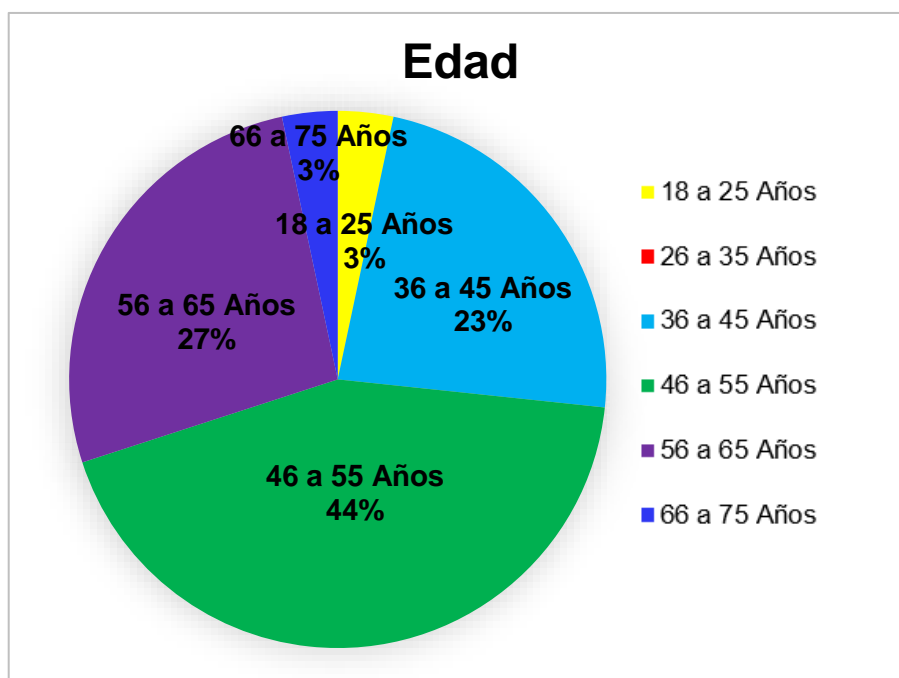
Pregunta N°2 Sexo

Masculino	Femenino
7	23



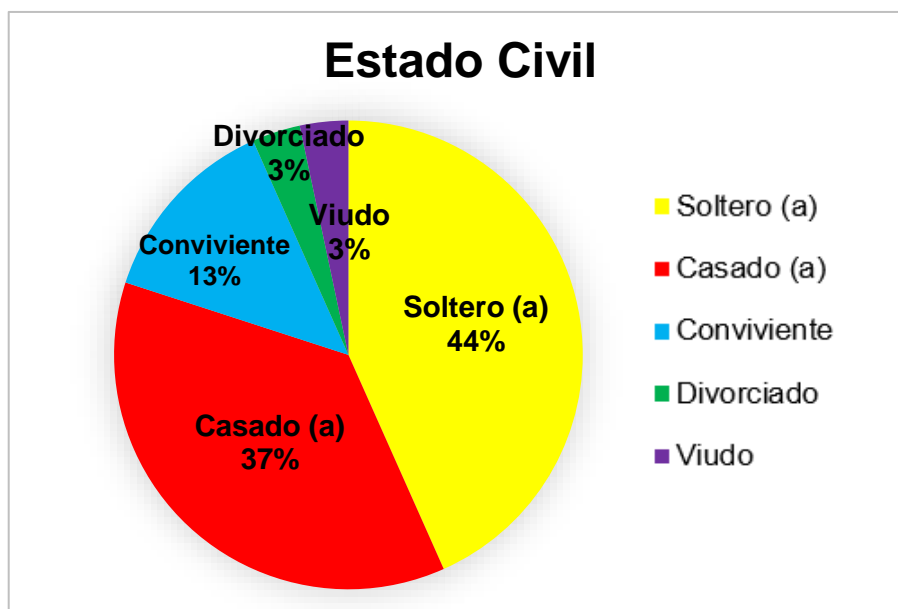
Pregunta N°3 Edad

18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 a 75 Años
1	0	7	13	8	1



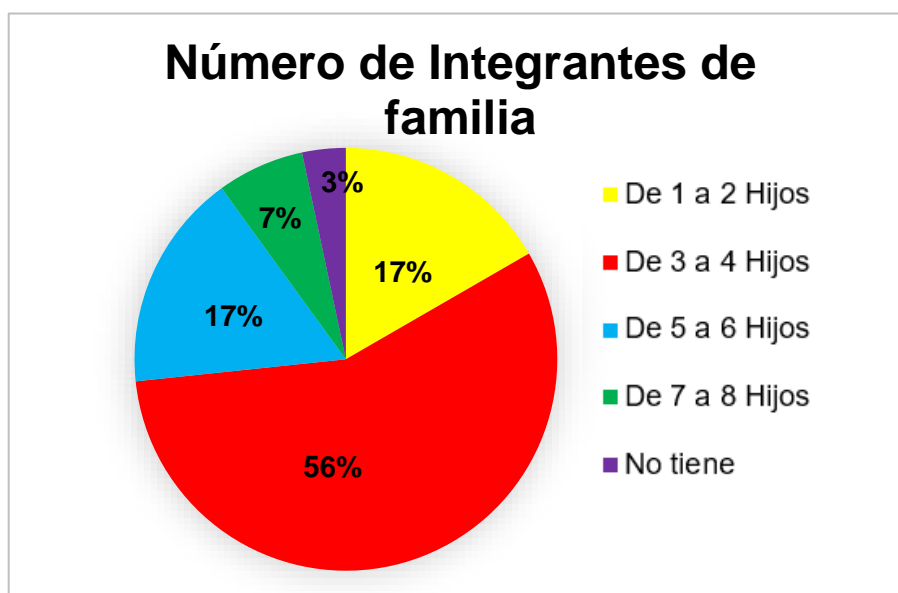
Pregunta N°4 Estado Civil

Soltero(a)	Casado(a)	Conviviente	Divorciado(a)	Viudo(a)
13	11	4	1	1



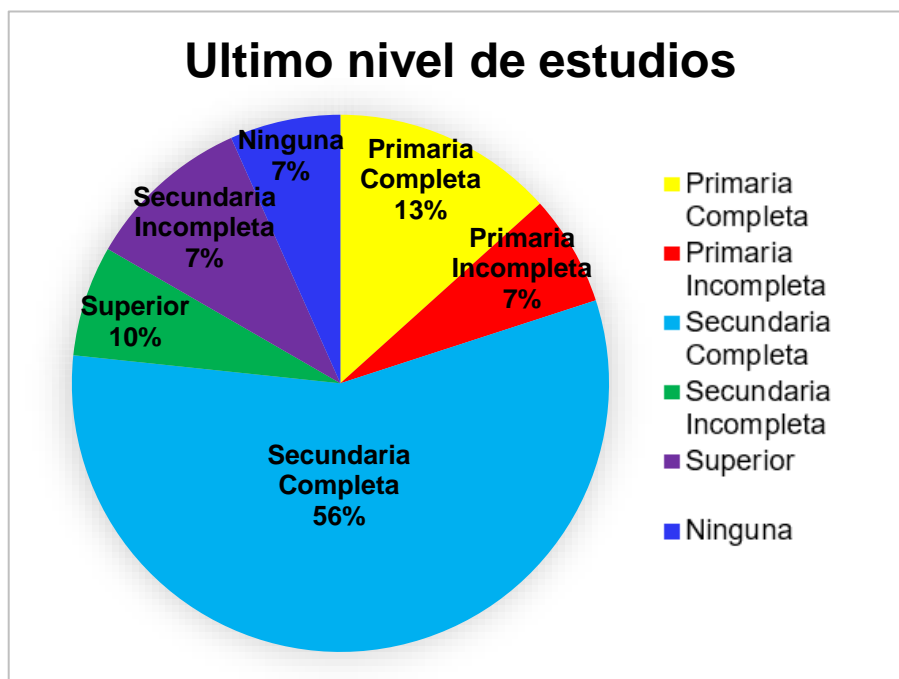
Pregunta N°5 Número de Hijos

De 1 a 2 Hijos	De 3 a 4 Hijos	De 5 a 6 Hijos	De 7 a 8 Hijos	No tiene
5	17	5	2	1



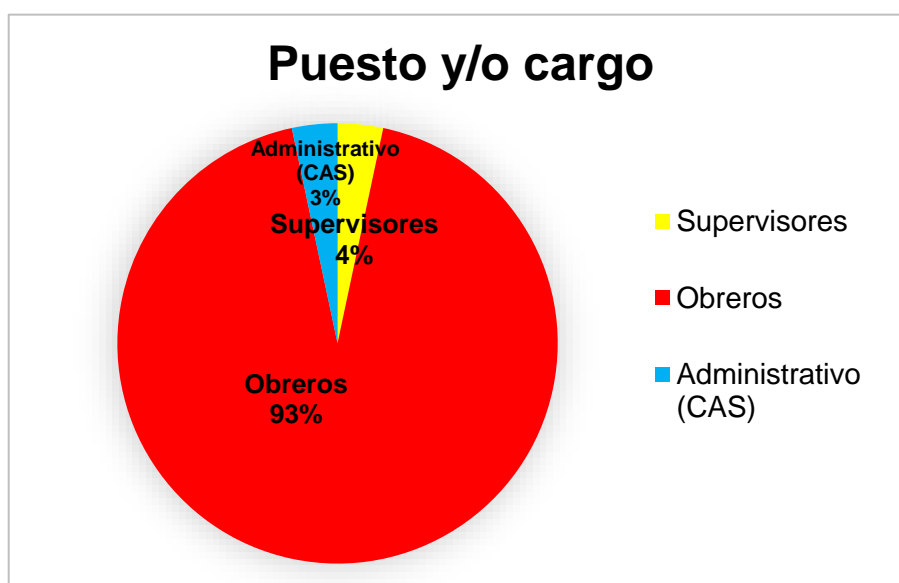
Pregunta N°6 Ultimo nivel de estudio

Primaria Completa	Primaria Incompleta	Secundaria Completa	Secundaria Incompleta	Superior	Ninguna
4	2	17	2	3	2



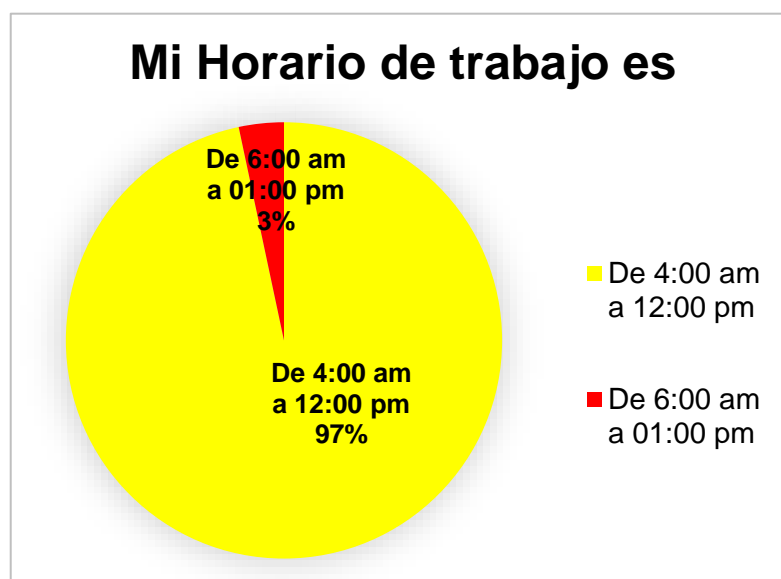
Pregunta N°8 Puesto y/o cargo

Supervisores	Obreros	Administrativo (CAS)
1	28	1



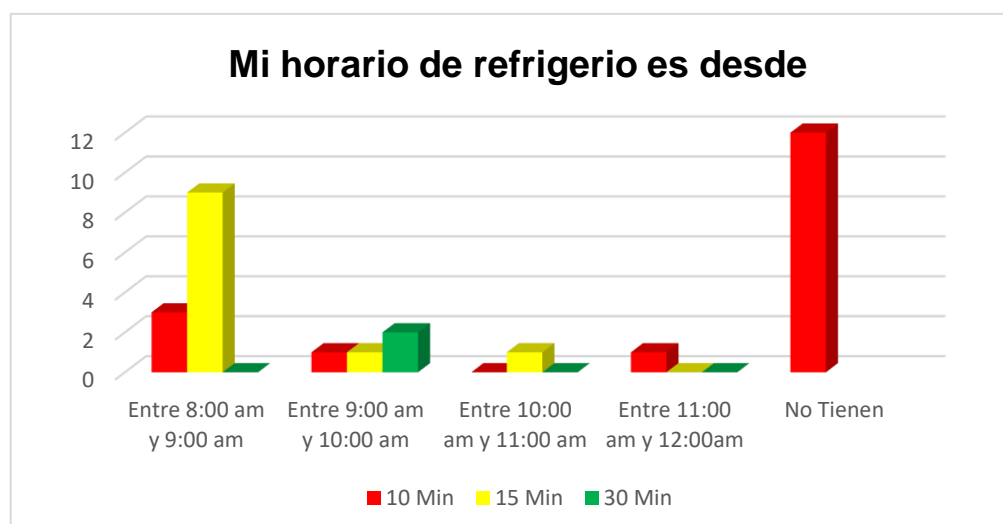
Pregunta N°9 Horario de trabajo

De 4:00 am a 12:00 pm	De 6:00 am a 01:00 pm
29	1



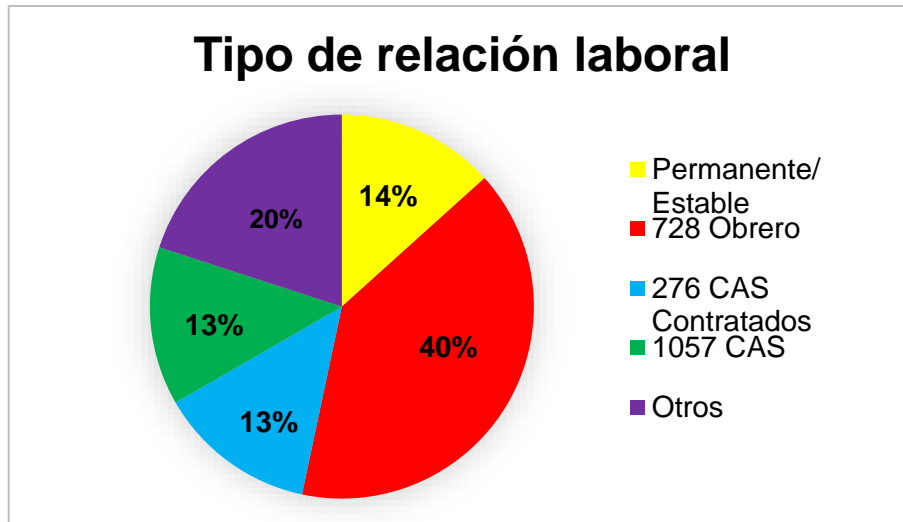
Pregunta N°10 Horario de refrigerio

	10 Min	15 Min	30 Min
Entre 8:00 am y 9:00 am	3	9	0
Entre 9:00 am y 10:00 am	1	1	2
Entre 10:00 am y 11:00 am	0	1	0
Entre 11:00 am y 12:00am	1	0	0
No Tienen	12		



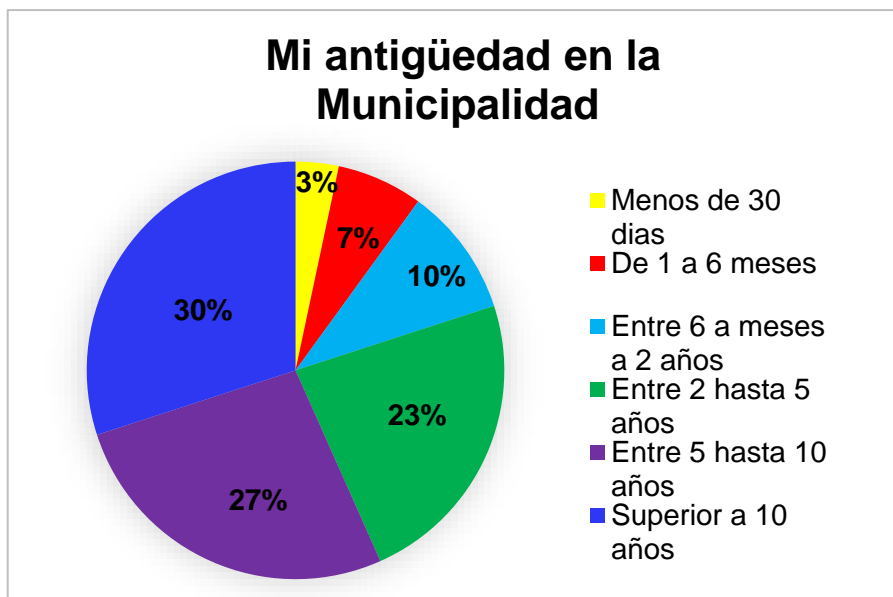
Pregunta N°11 Tipo de relación laboral

Permanente/Estable	728 Obrero	276 CAS Contratados	1057 CAS	Otros
4	12	4	4	6



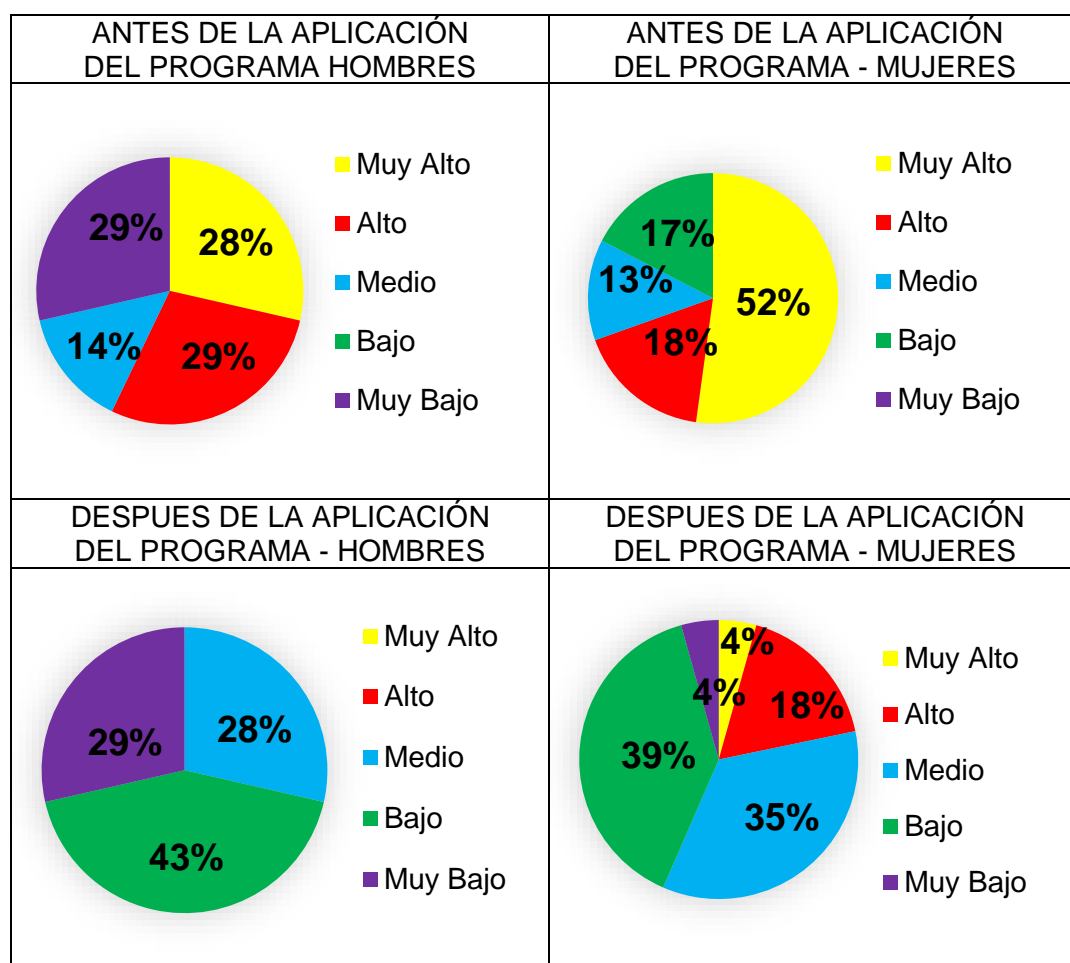
Pregunta N°12 Mi antigüedad en la Municipalidad

Menos de 30 días	De 1 a 6 meses	Entre 6 a meses a 2 años	Entre 2 hasta 5 años	Entre 5 hasta 10 años	Superior a 10 años
1	2	3	7	8	9



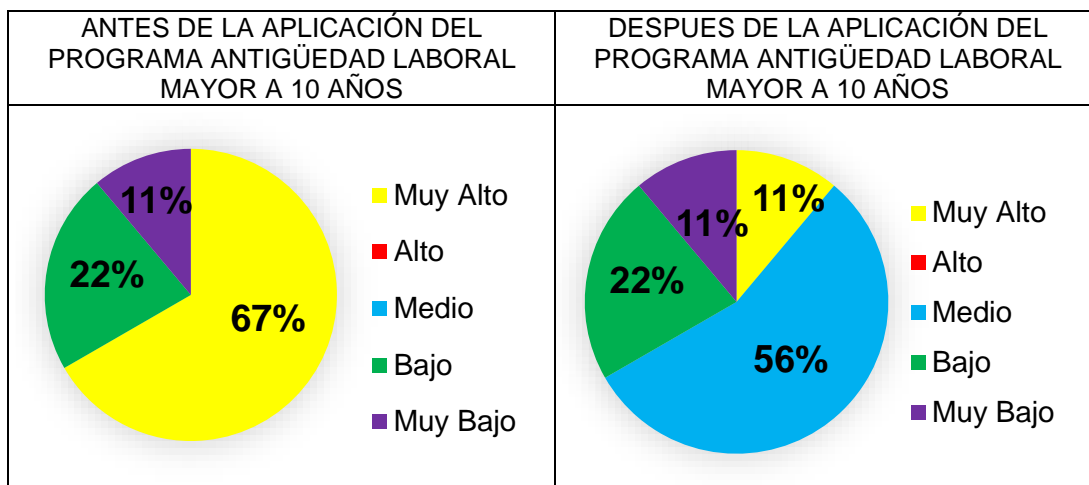
Anexo 12: Relación entre el sexo y los resultados de los niveles de estrés antes y después de la aplicación del programa

HOMBRES						MUJERES					
ANTES	M.A	A	M	B	M.B	ANTES	M.A	A	M	B	M.B
	2	2	1	0	2		12	4	3	4	0
DESPUES	M.A	A	M	B	M.B	DESPUES	M.A	A	M	B	M.B
	0	0	2	3	2		1	4	8	9	1



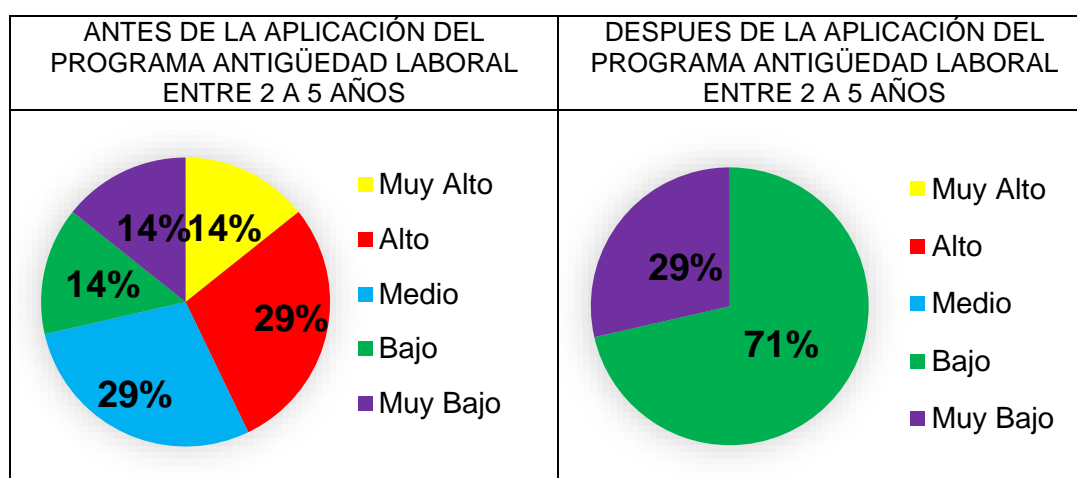
Anexo 13: Relación entre la antigüedad laboral mayores a 10 años con los resultados de los niveles de estrés antes y después de la aplicación del programa

ANTIGÜEDAD LABORAL MAYOR A 10 AÑOS						ANTIGÜEDAD LABORAL MAYOR A 10 AÑOS					
ANTES	M.A	A	M	B	M.B	DESPUES	M.A	A	M	B	M.B
	6	0	0	2	1		1	0	5	2	1



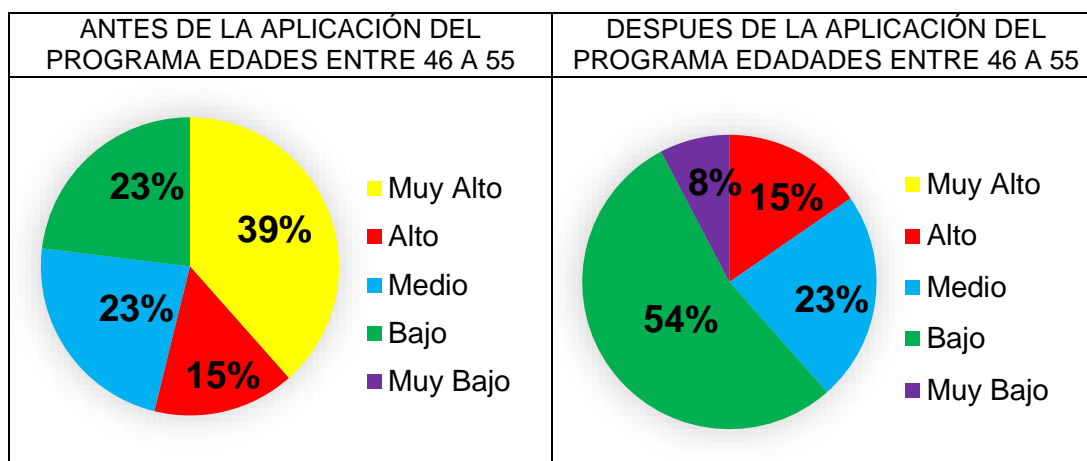
RELACION ENTRE LA ANTIGÜEDAD LABORAL DE 2 A 5 AÑOS CON LOS RESULTADOS DE LOS NIVELES DE ESTRÉS ANTES Y DESPUES DE LA APLICACION DEL PROGRAMA

ANTIGÜEDAD LABORAL ENTRE 2 A 5 AÑOS						ANTIGÜEDAD LABORAL ENTRE 2 A 5 AÑOS					
ANTES	M.A	A	M	B	M.B	DESPUES	M.A	A	M	B	M.B
	1	2	2	1	1		0	0	0	5	2



Anexo 14: Relación entre las edades de 46 y 55 años con los resultados de los niveles de estrés antes y después de la aplicación del programa

EDADES ENTRE 46 – 55 AÑOS						EDADES ENTRE 46 – 55 AÑOS					
ANTES	M.A	A	M	B	M.B	DESPUES	M.A	A	M	B	M.B
	5	2	3	3	0		0	2	3	7	1



Anexo 15: Cronograma del desarrollo de la investigación

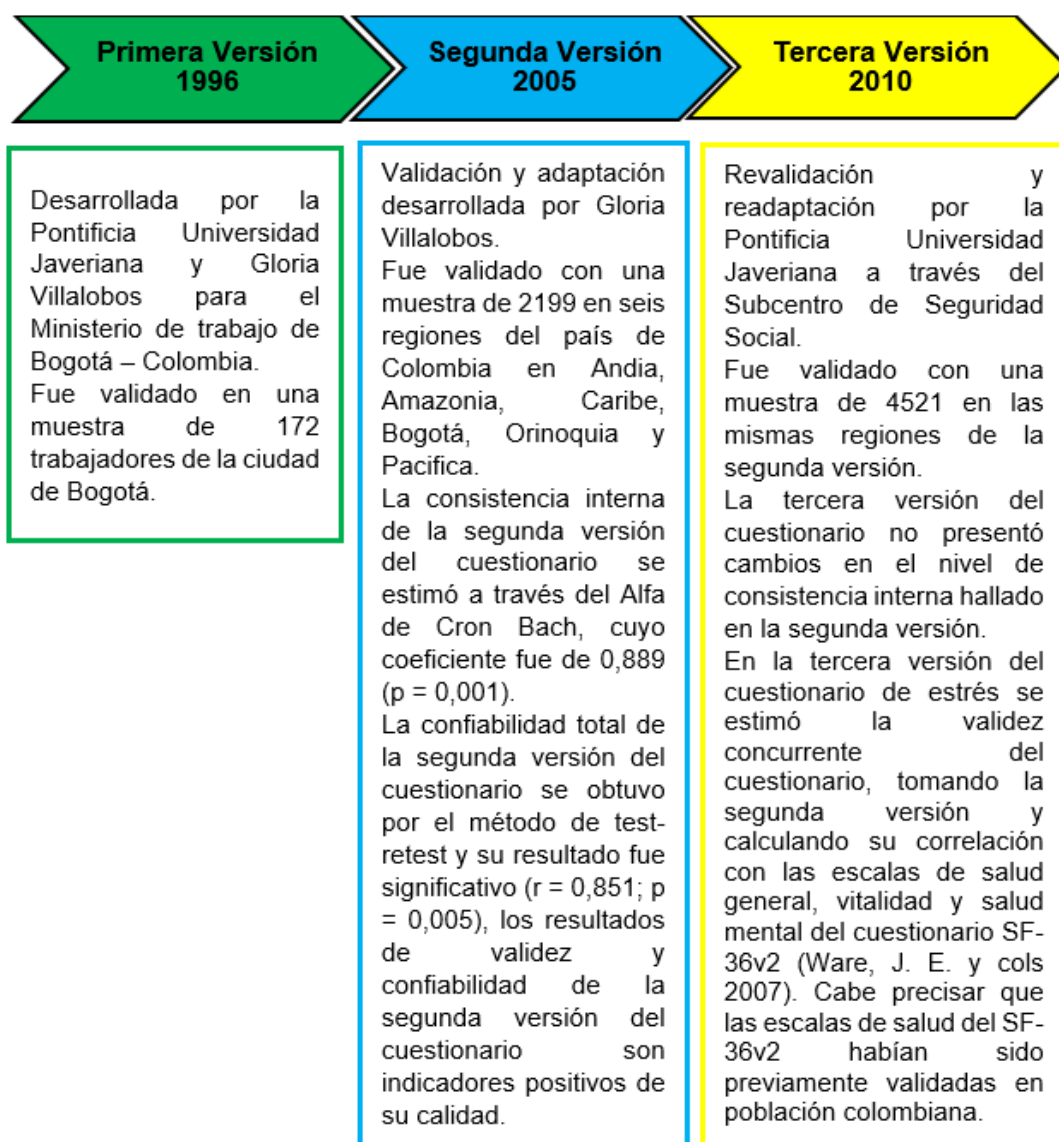
<p>22/11/2019</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar ficha de datos demográficos. ✓ Aplicar el cuestionario para la evaluación del estrés Gloria V. Tercera versión. ✓ Inicio de la sesión N°1 y N°2 del programa "Trabajando juntos contra el estrés laboral" 	<p>06/12/2019 HASTA 10/01/20</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de las sesiones del programa "Trabajando juntos contra el estrés laboral" desde la sesión N°3 hasta la sesión N°8. 	<p>17/01/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de la sesión N°9 y N°10. ✓ Reaplicación del cuestionario para la evaluación del estrés Gloria V. Tercera versión.
--	---	--

**Anexo 16: Comparación entre síntomas del cuestionario para medir el nivel de
estrés laboral y categorías de los estresores laborales**

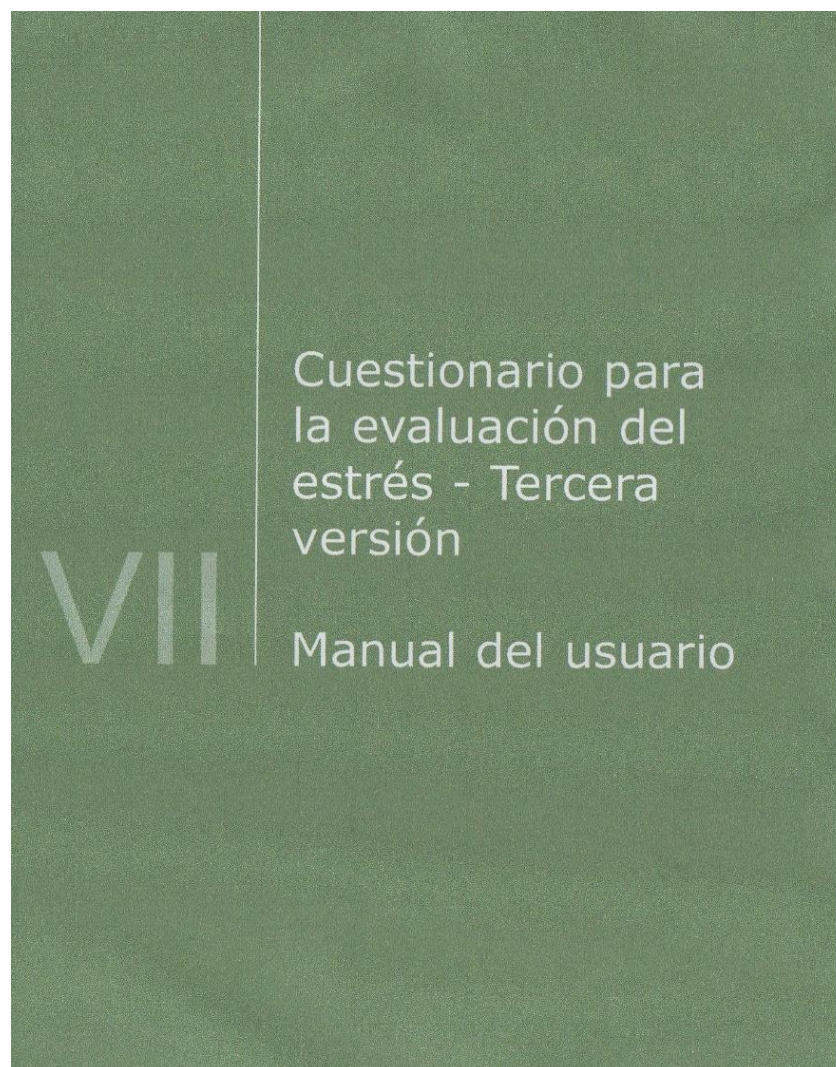
Síntomas	Categorías	Conceptos
I Síntomas Fisiológicos	Categoría 8	- Son estresores derivados de la relación entre el trabajo y la vivencia diaria que es producido por la interacción del trabajo y factor humano, relacionadas a las actividades que se realizan las cuales producen lesiones, sobre esfuerzo y enfermedades.
II Síntomas de Comportamiento social	Categoría 5	- Interacción social entre compañeros, clientes y supervisores en lo que concierne a las relaciones de trabajo, intercambio de información, actividades en equipo.
III Síntomas Intelectuales y laborales	Categoría 1	- Depende del ambiente de trabajo, generados por la exposición a las actividades que realizan.
	Categoría 2	- Involucra a la organización laboral por ejemplo los turnos o la carga de trabajo que se pueda generar por las actividades de la organización
	Categoría 3	- Comprende diversos hechos como los puestos de trabajo, las oportunidades para desarrollar habilidades, lo que el no realizarlo produce un sentimiento de insatisfacción de no haber hecho lo que se quería, creando así falsas expectativas y creando un estado emocional negativo.
	Categoría 6	- Este aspecto es desarrollado por las actividades y los puestos de trabajo, su desempeño, los cambios de puesto que producen desestabilidad en el trabajador produciendo inseguridad a nivel personal.
	Categoría 7	- Surge en función a los recursos, la estructura y el ambiente institucional con las cuales la organización trabaja.
IV Síntomas Psicoemocionales	Categoría 4	- Designación de trabajos que no van de acuerdo con el perfil ni la especialidad del trabajador generando conflictos a medida que desarrolla sus roles lo que conduce a una desmotivación permanente logrando que no desarrolle sus tareas adecuadamente.

Anexo 17: Línea de tiempo del cuestionario para la evaluación del estrés

Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales



Anexo 18: Validación del Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS - TERCERA VERSIÓN / MANUAL DEL USUARIO	
1. FICHA TÉCNICA	
Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems:	31 ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2). • Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

Consideraciones importantes:

Como aporte a la comunidad de trabajadores, empleadores, instituciones de la seguridad social y profesionales de la salud ocupacional, y trascendiendo el alcance definido para la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales, los autores aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios. Tales elementos son:

- Tercera versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés" que se presenta en este manual.
- Aplicativo básico para captura de datos.

2. GLOSARIO

Autoaplicación: se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta.

Examinador: se refiere a la persona encargada de aplicar el cuestionario.

Heteroaplicación: modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores. Puede ser grupal o individual, con dos situaciones posibles: la primera, en la que cada trabajador diligencia su formato luego de escuchar la lectura y, la segunda, en la que el examinador además de leer registra en el formato la respuesta seleccionada por la persona encuestada.

Nivel de cargo: se refiere a la clasificación que se hace del tipo de cargo en cuatro categorías: 1) jefatura, 2) profesional o técnico, 3) auxiliar y 4) operario.

Nivel educativo: clasificación que se hace del grado de escolaridad en categorías: ninguno (analfabeta), primaria incompleta, primaria completa, bachillerato incompleto, bachillerato completo, técnica o tecnológica incompleta, técnica o tecnológica completa, pregrado incompleto, pregrado completo, carrera militar o policía, posgrado incompleto, posgrado completo.

3. VERSIONES DEL CUESTIONARIO

El "Cuestionario para la evaluación del estrés" tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

La versión inicial se construyó y validó con una muestra de 172 sujetos, con edad promedio de 35 años.

La segunda versión implicó importantes cambios en el sistema de calificación de niveles de riesgo para la salud y en la baremación, gracias a un estudio de seguimiento de cohortes de

trabajadores (Villalobos G., 2005). Esta versión se validó con 2199 trabajadores de diversas actividades económicas y ocupaciones y los baremos se construyeron para cuatro niveles ocupacionales: directivo, profesional, auxiliar y operativo.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

4. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El "Cuestionario para la evaluación del estrés" es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

En la tabla 1 se presenta la cantidad de ítems según categorías de síntomas.

Tabla 1. Número de ítems según categorías de síntomas.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

5. FUNDAMENTACIÓN ESTADÍSTICA**5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA**

El "Cuestionario para la evaluación del estrés", primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

5.2 CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO

La validez y la confiabilidad del "Cuestionario para la evaluación del estrés" se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

A continuación se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad del cuestionario.

5.2.1 Validez y confiabilidad

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaban los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés" (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$; Villalobos G., 2005).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Xare, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario (Tabla 2).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente¹ fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

¹ Por lo general, el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores de alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Tabla 2. Coeficientes de correlaciones entre la segunda versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés" y tres escalas del SF-36v2 (N = 2354).

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales [39]

Validación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo

Psicosocial

ARTÍCULO ORIGINAL

Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Verónica Albarrán^{1,a}, Valeria Geldres^{1,b}, Patricia Paredes^{1,b,c}, Oscar Ramírez^{1,b,c}, Fermín Ruiz^{b,c}, Juan Carlos Palomino^{1,b,c,d,e}

RESUMEN

Objetivo: El presente estudio tuvo el objetivo de adaptar y validar los resultados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2010.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio instrumental con los trabajadores que pasaron examen médico ocupacional de marzo a setiembre 2014, con un total de 478 personas. Se procedió al análisis de propiedades psicométricas mediante criterio de jueces, análisis de validez mediante el coeficiente V de Aiken, análisis de validez de constructo mediante análisis factorial de tipo exploratorio y el análisis de confiabilidad mediante la consistencia interna con el coeficiente Alpha de Cronbach.

Resultados: Como resultados del análisis de la validez de contenido, al aplicar el criterio de jueces, se consideraron solo aquellos ítems con $V = 1$ ($p = 0,032$), quedando en la Forma A, 108 reactivos, en la Forma B, 96 y en Extralaborales, 29 ítems. Se evidenciaron índices de homogeneidad de los ítems mayor al criterio ($rit > 0,20$) e índices adecuados de confiabilidad por el método de consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach en las escalas Intralaboral Forma A, Forma B, Extralaboral y Estrés. Para el grado de validez convergente, se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas en la mayoría de dimensiones entre las escalas Extralaboral y Estrés, y entre la Forma A y Estrés.

Conclusiones: Se determinó la validez de criterio y validez convergente en las escalas Intralaboral A, Intralaboral B y Extralaboral, encontrándose evidencias empíricas de mediciones coherentes al constructo de Riesgos Psicosociales; asimismo, se calcularon los coeficientes de consistencia interna, obteniéndose en las dimensiones evaluadas adecuados índices de acuerdo al criterio mínimo sugerido para la investigación.

Palabras clave: Factores de riesgo; psicología social; psicometría; estrés laboral (Fuente: DeSC BIREME).

Validation of the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors

ABSTRACT

Objective: This study aimed to adapt and validate the results of the *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (Battery of Instruments for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors) developed by the Ministry of Health and Social Protection of Colombia in 2010.

Materials and methods: An instrumental study was conducted with a total of 478 workers who underwent an occupational medical examination from March to September 2014. The following analyses were performed: psychometric properties by judges' criteria, validity by Aiken's V coefficient, construct validity by exploratory factor analysis, and reliability and internal consistency by Cronbach's Alpha.

Results: In the content validity analysis using judges' criteria, only items with $V = 1$ ($p = 0.032$) were considered, resulting in 108 items in the Inside-Work scale form A, 96 items in the Inside-Work scale form B, and 29 items in the Outside-Work scale. A higher-than-standard item homogeneity level ($rit > 0.20$), and adequate reliability and internal consistency levels were demonstrated by Cronbach's Alpha in the Inside-Work scale form A, Inside-Work scale form B, Outside-Work scale and Stress scale. In the convergent validity analysis, statistical significant correlations were obtained in most of the dimensions between the Outside-Work scale and Stress scale, and the Inside-Work scale form A and Stress scale.

Conclusions: Criteria validity and convergent validity were determined in the Inside-Work scale form A, Inside-Work scale form B and Outside-Work scale, with empiric evidence of measurements consistent with the psychosocial risk construct being found. Moreover, internal consistency coefficients were estimated, with adequate levels being obtained in the assessed dimensions, according to the minimum level suggested for the research.

Keywords: Risk factors; psychology, social; psychometrics; burnout (Source: MeSH NLM).

1. Clínica del Trabajador. Lima Perú.

a. Licenciada en Psicología.

b. Médico especialista en Medicina Ocupacional.

c. Profesor Universidad Científica del Sur.

d. Profesor Universidad de San Martín de Porres.

e. Profesor Universidad Peruana Cayetano Heredia.

INTRODUCCIÓN

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los factores psicosociales consisten en la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo⁽¹⁾. Estos factores están ligados a la percepción del trabajador y al medio ambiente del trabajo, son complejos de entender y sobre todo de medir en forma objetiva.

En la actualidad, los diferentes cambios técnicos y organizativos en el mundo laboral, los cambios socioeconómicos, demográficos, políticos e incluso la globalización, han originado nuevos riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los trabajadores⁽²⁾ y han generado nuevos puestos de trabajo con alta carga de estrés. Para evaluar los riesgos psicosociales en los trabajadores se debe utilizar un método integral con fundamento científico, que sea fiable, validado, estandarizado y que cumpla los requisitos de calidad psicométricos. Asimismo, el método de evaluación debe ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención información útil sobre los riesgos psicológicos, comportamentales, sociales y organizacionales que puedan afectar a la salud y seguridad de los trabajadores⁽³⁾.

Los instrumentos actualmente disponibles para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo pueden ser clasificados en tres categorías: los instrumentos que proporcionan información generalista sobre condiciones de trabajo, las herramientas utilizadas en estudios monográficos sobre conjuntos de factores psicosociales como cuestionarios de auto-informe y los instrumentos orientados a proporcionar información sobre algún factor psicosocial específico o sobre determinado efecto psicológico del mismo, como el burnout, estrés, depresión, ansiedad, satisfacción, bienestar psicológico o salud mental general⁽⁴⁾.

Los cuestionarios utilizados para evaluar factores de riesgo psicosocial deben ser traducidos, adaptados culturalmente y deben contar con resultados validados para evitar errores durante la interpretación y apreciación de resultados; incluso cuando el cuestionario a aplicar se encuentra en el mismo idioma, se deben hacer estudios de validación y adaptación en los distintos países⁽⁵⁾ debido a que la traducción del idioma no siempre garantiza las adecuadas propiedades psicométricas del cuestionario⁽⁶⁾.

Los riesgos psicosociales se han relacionado con múltiples efectos en la salud de los trabajadores, como estrés, ansiedad, depresión y burnout; asimismo, se han relacionado con efectos orgánicos, como enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo-esqueléticos; y se ha demostrado que contribuyen de modo importante en la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos⁽³⁾.

Además, los factores de riesgo psicosocial afectan también

la calidad del trabajo y la productividad de los trabajadores. Un manejo inadecuado de los factores psicosociales deriva en empresas menos productivas, con más problemas de calidad y con menos expectativas⁽³⁾.

En el Perú se cuentan con escasas herramientas validadas para la medición de factores de riesgo psicosocial; sin embargo, dentro de las normas peruanas de seguridad y salud en el trabajo se pone en manifiesto que los empleadores tienen el deber de evaluar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores como parte del plan integral de prevención de riesgos laborales. Por tal motivo, el objetivo del presente estudio es adaptar y validar los resultados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2010⁽⁷⁾ y brindar las características del cuestionario de acuerdo a su validez y confiabilidad.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial⁽⁷⁾, fue creada utilizando el modelo dinámico de factores psicosociales⁽⁸⁾. Esta batería de instrumentos integra diferentes aproximaciones del estrés laboral, como el modelo Demanda- Control y Desequilibrio, Esfuerzo-Recompensa y otros planteamientos como el Modelo Integrador del Estrés Laboral, para proponer un enfoque sistémico sintetizando el conjunto de factores en el individuo, el trabajo y el entorno⁽⁹⁾.

Está compuesta por una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral con cuatro dominios de evaluación (demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa) en su forma A para las jefaturas, profesionales y técnicos y forma B para operarios y auxiliares, un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con siete dimensiones (tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda), una escala de estrés, una guía de análisis de puestos de trabajo, un cuestionario para la evaluación del estrés, una guía de entrevistas semiestructuradas y otra para la realización de grupos focales.

En el estudio Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia realizado en 2013 por Arenas y Andrade⁽¹⁰⁾ tuvo como objetivo evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, también realizó un estudio psicométrico de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Se le sometió a validación de contenido mediante jueces expertos y fue validada con 2360 empleados. Los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial Intralaboral se organizaron en cuatro dominios de evaluación. Por otro lado, la forma A de la escala Intralaboral logro un Alfa de Cronbach de 0,954 y la B de 0,937.

No se cuentan con mayores estudios de validez de esta batería, es por eso que el presente estudio tuvo como objetivo adaptar y validar los resultados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2010. Específicamente se buscó identificar la Confiabilidad de consistencia interna utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, y la validez de contenido, convergente y de constructo de las escalas Extralaboral e Intralaboral.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio es de tipo instrumental, ya que se estudiarán las propiedades psicométricas de un test ⁽¹¹⁾, la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial ⁽⁷⁾. La muestra estuvo compuesta por los trabajadores de una empresa privada, quienes acudieron a la Clínica del Trabajador durante los meses de marzo a setiembre del 2014, como parte del protocolo de la evaluación médica ocupacional periódica. En total se contó con 478 personas y los criterios de inclusión fueron: estar contratados por la organización, pertenecer un año o más a la organización y tener un salario fijo o variable.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial consiste en una Escala de riesgos intralaborales forma A (para jefaturas, profesionales y técnicos) y forma B (operarios y auxiliares), escala de riesgos extralaborales y una Escala de estrés. Estas tres escalas se sometieron al análisis de sus propiedades psicométricas. Además, la batería incluye una ficha de datos generales o sociodemográficos que se utilizaron de forma conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial. Se realizó un primer análisis de la validez de contenido mediante el criterio de jueces, luego se les aplicó la batería a los trabajadores evaluados por la Clínica del Trabajador durante los meses de marzo a setiembre del 2014. Los análisis de validez y confiabilidad se determinaron mediante procedimientos estadísticos realizados con el software SPSS 20.

Para realizar el estudio de validez de contenido se realizó el criterio de jueces que contó con la colaboración de 5 jueces competentes y calificados que evaluaron el grado en que los reactivos concuerdan con los planteamientos del constructo. Para el análisis de validez convergente se hicieron correlaciones entre las escalas Intrapersonal y Extralaboral

con la escala de Estrés, debido a que la literatura muestra asociación estadística entre estas variables ⁽³⁾. En el caso de la validez de constructo, se realizaron análisis factoriales de tipo exploratorio con el fin de identificar la distribución de los ítems en dimensiones de las escalas Intralaboral y Extralaboral. Con respecto al análisis de confiabilidad, se realizó para tener un control objetivo del error de medición en las mediciones psicométricas ⁽¹²⁾. Uno de los métodos para la estimación de la confiabilidad fue obtener el índice de homogeneidad donde se tomaron en cuenta los ítems cuyo índice superior a $\text{rit} > 0,20$ y luego se aplicó el análisis de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

RESULTADOS

Para el análisis de la validez de contenido en las tres escalas Intralaboral formas A y B y Extralaboral, se contó con la participación de cinco jueces, dos psicólogos expertos en riesgos psicosociales, dos médicos del área de salud ocupacional y un metodólogo en construcción de instrumentos psicológicos. De los 142 ítems iniciales propuestos para la primera escala, solo se consideraron aquellos ítems con $V = 1$ ($p = 0,032$), se eliminaron 34 quedando una escala de 108 reactivos. En la Escala de riesgos psicosociales Forma B, de los 130 ítems iniciales propuestos, solo se consideraron aquellos con $V = 1$ ($p = 0,032$), se eliminaron 34 y quedando la escala con 96 ítems. De la Escala de riesgo extralaboral, y con el mismo procedimiento, se inició con 40 ítems y quedaron finalmente 29.

Además, se realizó un análisis de homogeneidad de los ítems para las escalas Extralaboral e Intralaboral formas A y B, que se observan en la tabla 1, 2 y 3. Para la Forma A, en el primer análisis se tiene que todos los factores y dimensiones de la escala, a excepción de las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo y exigencias de responsabilidad del cargo, poseen ítems con índices de homogeneidad mayor al criterio de Guilford ⁽¹³⁾, $\text{rit} > 0,20$. Es así que en las mencionadas dimensiones se eliminan los ítems con índice de homogeneidad menor, obteniéndose nuevos índices de homogeneidad mayores a 0,57 y 0,27 respectivamente. Luego de este procedimiento se tienen coeficientes de confiabilidad por consistencia interna, mediante el estadístico Alfa de Cronbach $\alpha > 0,50$ lo cual puede considerarse como un criterio mínimo considerado en investigación de acuerdo con Guilford ⁽¹³⁾ (Tabla 1).

Tabla 1. Análisis de homogeneidad de los ítems de la escala de riesgos psicosociales intralaboral forma A

	Primer análisis			Segundo análisis		
	Número de ítems	rit en la dimensión	α	Número de ítems	rit en la dimensión	α
Liderazgo						
Características del liderazgo	12	$> 0,70$	0,94	-	-	-
Relaciones sociales en el trabajo	13	$> -0,21$	0,71	11	$> 0,57$	0,90
Retroalimentación del desempeño	5	$> 0,62$	0,86	-	-	-
Relación con los subordinados	9	$> 0,61$	0,91	-	-	-

Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Control sobre el trabajo						
Claridad del rol	5	> 0,56	0,84	-	-	-
Capacitación	3	> 0,67	0,85	-	-	-
Participación y manejo del cambio	3	> 0,53	0,75	-	-	-
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	5	> 0,40	0,80	-	-	-
Control y autonomía sobre el trabajo	3	> 0,39	0,66	-	-	-
Demandas del trabajo						
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	9	> 0,21	0,69	-	-	-
Demandas emocionales	8	> 0,35	0,78	-	-	-
Demandas cuantitativas	3	> 0,31	0,60	-	-	-
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	4	> 0,39	0,65	-	-	-
Exigencias de responsabilidad del cargo	4	> 0,14	0,47	3	> 0,27	0,50
Demandas de carga mental	5	> 0,36	0,65	-	-	-
Consistencia del rol	3	> 0,40	0,65	-	-	-
Demandas de la jornada de trabajo	4	> 0,39	0,62	-	-	-
Reconocimiento						
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	3	> 0,49	0,74	-	-	-
Reconocimiento y compensación	7	> 0,45	0,85	-	-	-

Para la Forma B, en el primer análisis se tiene que todas las dimensiones de la escala, a excepción de las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo, demandas de carga laboral y demandas de la jornada de trabajo, poseen ítems con índices de homogeneidad mayor al criterio ($\text{rit} > 0,20$). Es así que en las mencionadas dimensiones, nuevamente, se eliminan los ítems con índice de homogeneidad menor obteniéndose nuevos índices de homogeneidad en las escalas, siendo estos valores mayores a 0,36, 0,25 y 0,28 respectivamente. Luego de este procedimiento se tienen coeficientes $\alpha > 0,50$ (Tabla 2).

Tabla 2. Análisis de consistencia interna de las dimensiones de la escala de riesgos psicosociales intralaboral Forma B

	Primer análisis			Segundo análisis		
	Número de ítems	rit en la dimensión	α	Número de ítems	rit en la dimensión	α
Liderazgo						
Características del liderazgo	13	> 0,62	0,94	-	-	-
Relaciones sociales en el trabajo	12	> 0,11	0,85	10	> 0,36	0,88
Retroalimentación del desempeño	5	> 0,58	0,86	-	-	-
Control sobre el trabajo						
Claridad del rol	5	> 0,39	0,75	-	-	-
Capacitación	3	> 0,63	0,82	-	-	-
Participación y manejo del cambio	3	> 0,56	0,74	-	-	-

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	4	> 0,45	0,75	-	-	-
Control y autonomía sobre el trabajo	3	> 0,35	0,59	-	-	-
Demandas del trabajo						
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	11	> 0,34	0,74	-	-	-
Demandas emocionales	8	> 0,33	0,80	-	-	-
Demandas cuantitativas	4	> 0,40	0,64	-	-	-
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	> 0,29	0,55	-	-	-
Demandas de carga mental	5	> 0,14	0,47	4	> 0,25	0,50
Demandas de la jornada de trabajo	6	> 0,12	0,58	3	> 0,28	0,60
Reconocimiento						
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	3	> 0,33	0,55	-	-	-
Reconocimiento y compensación	7	> 0,41	0,78	-	-	-

Los resultados del análisis homogeneidad de los ítems para la escala Extralaboral se ven en la tabla 3. En todas las dimensiones se tienen $\text{rit} > 0,20$, a excepción de Situación económica familiar con $\text{rit} = 0,10$ en ambos grupos. Sin hacer consideración de la dimensión anterior se tienen coeficientes Alfa de Cronbach $\alpha > 0,50$, a excepción de Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda en el grupo ocupacional B en donde se tiene un Alfa de Cronbach $\alpha = 0,45$ (Tabla 3).

Tabla 3. Análisis de consistencia interna de las dimensiones de la escala de riesgos psicosociales extralaboral

	Grupo Forma A			Grupo Forma B		
	Número de ítems	rit en la dimensión	A	Número de ítems	rit en la dimensión	α
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	3	> 0,43	0,66	3	> 0,20	0,45
Características de la vivienda en su entorno	8	> 0,27	0,69	8	> 0,22	0,67
Tiempo fuera del trabajo	4	> 0,59	0,86	4	> 0,47	0,81
Comunicación y relaciones interpersonales	5	> 0,57	0,84	5	> 0,60	0,86
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	> 0,40	0,67	3	> 0,38	0,68
Relaciones familiares	3	> 0,69	0,85	3	> 0,72	0,87
Situación económica familiar	3	> 0,10	0,41	3	> 0,10	0,33

Se puede observar que el Alfa de Cronbach obtenido para la escala Extralaboral total es 0.858 (Tabla 4).

Tabla 4. Alfa de Cronbach de la escala extralaboral general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	29

Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

La escala Estrés obtiene un Alfa de Cronbach de 0.884, y todos sus ítems tienen una homogeneidad ítem-test de 0.20 o mayor, por lo que no se considera eliminar ningún ítem (Tabla 5).

Tabla 5. Alfa de Cronbach de la escala Estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,884	31

Para obtener datos sobre la validez de constructo se realizó un análisis factorial de tipo exploratorio con el fin de reducir los datos en dimensiones, utilizando el método de componentes principales. En la escala Extralaboral se obtuvo un índice de KMO de 0.859 y una Prueba de esfericidad de Bartlett con un nivel de significancia 0.00 lo cual indica que el tamaño muestral es adecuado para el análisis. Se extrajeron 8 factores con autovalores mayores a la unidad que explican el 67.411 % de la varianza total. Cuando se extraen 7 factores, la varianza explicada disminuye a 63.934 %.

En el caso de la escala Intralaboral forma A, se realizó el análisis factorial en base a los indicadores (19 sub escalas) y se encontró un índice de KMO de 0.872 y una Prueba de esfericidad de Bartlett con un nivel de significancia 0.00 lo cual indica que el tamaño muestral es adecuado para el análisis.

En el análisis factorial con el método de componentes principales se extrajeron 4 dimensiones que explican el 61.960 % de la varianza total.

En el caso de la escala Intralaboral forma B, se realizó el análisis factorial en base a los indicadores (19 sub escalas) y se encontró un índice de KMO de 0.826 y una Prueba de esfericidad de Bartlett con un nivel de significancia 0.00 lo cual indica que el tamaño muestral es adecuado para el análisis. En el análisis factorial con el método de componentes principales se extrajeron 4 dimensiones que explican el 65.356 % de la varianza total.

Para determinar la validez convergente se hicieron correlaciones entre las escalas Intralaboral y Extralaboral con la escala Estrés. Se realizó el tratamiento estadístico para conocer la distribución de las variables mediante la aplicación de la prueba de Kolmogorov Smirnov y se encontró que tanto la escala Estrés, como la escala Extralaboral e Intralaboral (Formas A y B) no tienen distribución normal (con niveles de significancia $p < 0.05$). Por lo tanto las correlaciones bivariadas se hicieron utilizando el estadístico de correlación Spearman.

En la tabla 6 podemos ver que la correlación obtenida entre Estrés y la escala Extralaboral fue de 0.557, que resulta moderada y positiva, además de ser significativa ($p < 0.05$)

Tabla 6. Correlación entre estrés y extralaboral

Extralaboral	Coefficiente de correlación	,557**
	Sig. (bilateral)	,000
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).		

En el caso de las correlaciones entre las dimensiones de la escala Extralaboral y el Estrés podemos observar que todas las correlaciones fueron significativas. La más alta es la correlación de Estrés y Comunicación y relaciones Interpersonales (0.495) y la más baja con Desplazamiento vivienda trabajo vivienda (0.181) (Tabla 7).

Tabla 7. Correlación entre las dimensiones de la escala extralaboral y estrés

		Estrés
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	r	,181**
	Sig.	0
Características de la vivienda y de su entorno	r	,357**
	Sig.	0
Tiempo fuera del trabajo	r	,437**

	Sig.	0
Comunicación y relaciones interpersonales	r	,495**
	Sig.	0
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	R	,451**
	Sig.	0
Relaciones familiares	R	,369**
	Sig.	0
Situación económica del grupo familiar	R	,284**
	Sig.	0

En el caso de la escala Intralaboral forma A, existen 4 subescalas o dominios (compuestas a su vez por otras subescalas). Los 4 dominios se correlacionaron con Estrés y se encontró que todas las correlaciones fueron significativas. La más alta fue con la dimensión Reconocimiento (0.483) y la más baja con la dimensión Demandas del trabajo (0.425) (Tabla 8).

En el caso de las correlaciones entre Estrés y las dimensiones de Intralaboral forma B (Tabla 8), encontramos índices menores, a pesar de que todas las correlaciones son significativas. La mayor correlación se presenta entre Estrés y la dimensión Control sobre el trabajo (0.323) y la menor está entre Estrés y la dimensión Reconocimiento (0.203).

Tabla 8. Correlación entre estrés y la escala intralaboral y sus subescalas

	Estrés (grupo A, n = 224)	Estrés (grupo B, n = 254)
Liderazgo	0,47**	0,27**
Características del liderazgo	0,46**	0,21**
Relaciones sociales en el trabajo	0,42**	0,29**
Retroalimentación del desempeño	0,43**	0,28**
Relación con los subordinados	0,22**	-
Control sobre el trabajo	0,51**	0,24**
Claridad del rol	0,45**	0,26**
Capacitación	0,36**	0,28**
Participación y manejo del cambio	0,49**	0,34**
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	0,49**	0,27**
Control y autonomía sobre el trabajo	0,24**	0,16*
Demandas del trabajo	0,43**	0,35**
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,26**	0,28**
Demandas emocionales	0,26**	0,40**
Demandas cuantitativas	0,36**	0,22**

Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	0,42**	0,24**
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,10	-
Demandas de carga mental	0,14*	0,11
Consistencia del rol	0,49**	-
Demandas de la jornada de trabajo	0,26**	0,12
Reconocimiento	0,37**	0,26**
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	0,30**	0,18**
Reconocimiento y compensación	0,37**	0,24**

DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio fue obtener evidencias de las propiedades psicométricas de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en sus escalas estrés, extralaboral e intralaboral formas a y b. Con respecto al análisis de validez de contenido con el criterio de jueces se obtuvo adecuados índices de validez de 108 ítems de la escala intralaboral a, 96 de la intralaboral b y 31 de la extralaboral.

Respecto a la validez de constructo, los análisis factoriales revelan que las escalas intralaboral formas a y b presentan adecuadas estructuras (de 4 dimensiones cada una), lo que coincide con lo encontrado en el estudio de arenas y andrade⁽¹⁰⁾ en donde encuentran una estructura de 4 dimensiones. Sin embargo, la escala extralaboral presenta algunos problemas en la estructura encontrada (8 dimensiones). esto podría deberse a que la estructura planteada por el autor ha sido determinada de manera teórica, siguiendo el criterio de los autores y no construida con base en datos empíricos.

Respecto a la validez convergente, se tienen correlaciones estadísticamente significativas en la mayoría de dimensiones de intralaboral A, B y extralaboral, indicando que el constructo riesgo psicosocial tiene relación directa con el estrés⁽³⁾. sin embargo, llama la atención la correlación de estrés con exigencias de responsabilidad del cargo, el que tiene un valor de $r = 0,10$ (bajo) por lo cual se recomienda revisar y verificar la pertinencia de los ítems en esta dimensión. una situación semejante se tiene en la escala intralaboral b en las subescalas demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo ($r = 0,11$ y $r = 0,12$, respectivamente). además, en la escala extralaboral los valores bajos en desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda ($r = 0,11$ y $r = 0,23$, grupos A y B respectivamente) se podrían deber a que esta dimensión no necesariamente está relacionada con las manifestaciones de estrés. Sin embargo, la correlación general entre estrés y la escala extralaboral (0.557) fue significativa y moderada, por lo que en términos generales indica una buena validez convergente.

Respecto a la confiabilidad por consistencia interna, se lograron mejorar los índices alfa de cronbach de las subescalas relaciones sociales en el trabajo ($\alpha = 0,90$) y exigencias de responsabilidad del cargo ($\alpha = 0,50$) eliminando los ítems con homogeneidad $< 0,20$ en la escala intralaboral a, sin embargo, esta última escala contiene tres ítems, número que pudiese ser la causa del valor de consistencia interna en el límite de lo aceptable. Esto mismo se tiene en las subescalas de la escala intralaboral B, en donde demandas de carga mental cuenta cuatro ítems y obtiene un $\alpha = 0,50$. Además, se debe observar que la subescala recompensas derivadas de la pertenencia a la organización cuenta con tres ítem y obtiene un $\alpha = 0,55$. Por otro lado, la escala extralaboral para los grupos a y b obtiene indicadores de confiabilidad aceptables, excepto en la subescala situación económica familiar (0.41 y 0.33) y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (0.66 y 0.45), sin embargo en líneas generales, la escala extralaboral tiene un alfa de cronbach alto, indicando una buena confiabilidad (0.868). igualmente, para la escala estrés, los índices de homogeneidad de los ítems y el alfa de cronbach obtenido fueron aceptables (0.884), por lo que no se tuvo que eliminar ninguno de los ítems. Estos resultados coinciden con lo encontrado en el estudio de arenas y andrade⁽¹⁰⁾, quienes encontraron índices alfa adecuados, pero ligeramente más altos que los que se encontraron en el presente estudio.

En conclusión, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial presenta indicadores positivos de validez de contenido en las escalas extralaboral, intralaboral forma a e intralaboral forma B.

Además, presenta indicadores positivos de validez de constructo en la escala intralaboral (forma A y B) aunque no se evidencia lo mismo en la escala extralaboral.

Respecto a la validez convergente, los coeficientes de correlación con la escala estrés indican una buena validez en las subescalas de intralaboral (formas A y B) y en algunas de las subescalas de extralaboral. sin embargo, el coeficiente de correlación de la escala extralaboral total sí evidencia una buena validez convergente, lo mismo sucede con la escala estrés.

en el caso de la confiabilidad por consistencia interna, todos los índices alfa de cronbach son positivos. en términos generales, las escalas estrés, extralaboral e intralaboral (formas A y B) presentan indicadores de confiabilidad adecuados, pero se recomienda hacer estudios psicométricos con mayor muestra para mejorar el análisis de sus propiedades psicométricas y contar con otros indicadores de validez de criterio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oficina internacional del trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención [internet]. En Novena Reunion Ginebra: Ediciones Alfaomefa;1984. Disponible en: http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html
2. Milczarek M, Brun E, Houtman I, Goudswaard A, Evers M, Bovenkamp M, et al. Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. European agency for safety and health at work. Luxembourg: European Communities; 2007.
3. Meliá Navarro, J. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias. En: IV Congreso Internacional de Prevención y Riesgos Laborales. Sevilla, España: Organización Iberoamericana de Seguridad Social; 2016
4. Blanch JM, Sahagún M, Cervantes G. Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. Rev Psicol Trab Organ. 2010;26(3):175-89. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002
5. Ramada-Rodilla JM, Serra-Pujadas C, Delclós-Clanchet GL. Adaptación cultural y validación de cuestionarios de salud: revisión y recomendaciones metodológicas. Salud Públ Méx. 2013;55(1):57-66. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000100009
6. Alexandre NMC, Guirardello EB. Cultural adaptation of instruments utilized in occupational health. Rev Panam Salud Públ. 2002;11(2):109-11. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11939113>
7. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales[[internet], Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. 2010. Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>
8. Villalobos G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [Tesis doctoral]. La Habana, Cuba: Doctorado en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública, Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana; 2005
9. Charria V, Sarsosa K, Arenas F. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2011; 29(4): 380-391. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
10. Arenas Ortiz F, Andrade Jaramillo V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Act Colom.Psicol. 2013;16(1):43-56. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
11. Montero I, León OG. A guide for naming research studies in Psychology. Int J Clin Health Psychol. 2007;7(3): 847-862. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33770318>
12. Muñiz J. Teoría clásica de los test. 1a ed. Madrid, España: Ediciones Pirámide; 1994.387 p
13. Morales P. Medición de actitudes en Psicología y Educación. 3a ed. Madrid, España: Publicaciones de la Universidad de Comillas; 2006.653 p

Fuentes de financiamiento:

Este artículo ha sido financiado por los autores.

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.


Correspondencia:

Juan Carlos Palomino
Dirección: Avenida Faustino Sánchez Carrión 740, Magdalena
Teléfono: 4632639
Correo electrónico: jpalomino@clínicaeltrabajador.com.pe







Recibido: 20 de setiembre de 2017

Evaluado: 22 de setiembre de 2017

Aprobado: 08 de noviembre de 2017

© La revista. Publicado por Universidad de San Martín de Porres, Perú.
 Licencia de Creative Commons Artículo en acceso abierto bajo términos de Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

ORCID iDs

Verónica Albarrán		https://orcid.org/0000-0002-4978-4577
Valeria Geldres		https://orcid.org/0000-0002-1772-0982
Patricia Paredes		https://orcid.org/0000-0002-4684-6197
Oscar Ramirez		https://orcid.org/0000-0003-3442-3143
Fermín Ruiz		https://orcid.org/0000-0001-6694-1602
Juan Carlos Palomino		https://orcid.org/0000-0001-7870-5391

Fuente: Validación de la batería de instrumento para la evaluación de factores psicosocial [40].

**Anexo 19: Confiabilidad del instrumento de investigación "Cuestionario
para la evaluación del estrés - Tercera versión"**

**Análisis del alfa de Crombach
Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	31	100.0
Excluidos	0	0.0
Total	31	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0895	31

CRITERIOS DE CONFIABILIDAD DE VALORES

- No es confiable si sale -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Los resultados encontrados manifiestan una proyección fuerte en la confiabilidad del instrumento, ya que el valor hallado es de $\alpha=0.895$ la cual da a conocer que el instrumento es viable y confiable para su utilización.

SI SE ELIMINA UNA PREGUNTA

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
pre1	63,33	99,515	0,527	.	0,856
pre2	63,08	106,629	0,6	.	0,855
pre3	63,23	104,545	0,48	.	0,857
pre4	6,54	98,545	0,578	.	0,853
pre5	63,17	101,061	0,61	.	0,852
pre6	62,58	106,447	0,266	.	0,867
pre7	64,08	114,629	0,043	.	0,866
pre8	63,92	112,992	0,192	.	0,863
pre9	63,33	110,788	0,269	.	0,862
pre10	63,5	105,545	0,611	.	0,854
pre11	63,67	107,152	0,435	.	0,858
pre12	63,42	105,538	0,564	.	0,855
pre13	63,33	109,697	0,676	.	0,857
pre14	63,67	109,879	0,426	.	0,859
pre15	63,75	119,114	0,269	.	0,872
pre16	63,33	100,23	0,611	.	0,856
pre17	63,08	103,25	0,435	.	0,855
pre18	63,85	104,545	0,564	.	0,857
pre19	64,03	98,545	0,578	.	0,853
pre20	63,17	101,061	0,269	.	0,852
pre21	62,58	106,447	0,611	.	0,867
pre22	64,08	114,629	0,435	.	0,866
pre23	63,92	112,992	0,564	.	0,863
pre24	63,33	110,788	0,676	.	0,862
pre25	63,8	103,541	0,426	.	0,854
pre26	63,67	105,245	0,269	.	0,858
pre27	63,42	105,538	0,269	.	0,855
pre28	63,11	104,574	0,611	.	0,857
pre29	63,57	108,524	0,435	.	0,859
pre30	62,99	114,210	0,564	.	0,872
pre31	63,08	99,548	0,676	.	0,856

Los resultados muestran que cada reactivo o pregunta proyectan un nivel fuerte de confiabilidad y si se decide eliminar algún elemento proyectarán un nivel fuerte en su consistencia interna ya que no bajaría de una proyección de 0.760 la cual proyecta siempre una tendencia fuerte en los resultados analizados.

Estadísticos de resumen de los elementos


	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,780	1,700	3,740	2,040	2,200	0,243	31
Varianzas de los elementos	1,542	,214	2,500	2,286	11,667	0,481	31
Covarianzas inter-elementos	0,058	-1,694	1,000	2,694	0,590	0,251	31

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
50,04	9,876	3,143	31

Anexo 20: Autorización por parte de la Municipalidad para ejecutar el trabajo de investigación

Anexo 8

 UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

Carta de compromiso para entidad involucrada en Tesis/Trabajo de Suficiencia Profesional

_____ 28 de Octubre _____ de 2019.

La empresa Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa con Ruc. Nro. _____, conforme lo establecido en el artículo 5.1 del Reglamento de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Tecnológica del Perú (la "UTP") y dentro del marco de los intereses de la UTP de favorecer acciones de responsabilidad social universitaria con diversas instituciones de la sociedad peruana, se dirige a la universidad para solicitar su contribución en la búsqueda de una solución al siguiente problema:

Desarrollo de tesis

(El "Problema").

El Problema constituye un tema pertinente y actual en nuestra institución que aún no ha sido resuelto y no forma parte de ningún proyecto en vías de implementación. Es de nuestro interés incluir el Problema en el plan de trabajo para la titulación mediante Tesis denominado:

Aplicación del Programa "Trabajando Juntos contra el Estrés Laboral" para reducir los estresores laborales en los Trabajadores de Limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019

Cuyo(s) autor(es) es (son):

Nombres y apellidos	Carrera
<u>Espedilla Ayqui Katherine Marbelly</u>	<u>Ing de Seguridad Industrial y Minera</u>
<u>Puma Mamani Kevin Frank</u>	<u>Ing de Seguridad Industrial y Minera</u>

Agradeciendo de antemano la contribución de la UTP en la solución del Problema, nos comprometemos a brindar la información de nuestra empresa que se requiera para el desarrollo de este trabajo, la misma que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados al trabajo. Declaramos conocer que, por disposiciones legales, la Tesis será de público conocimiento luego de dos años de su sustentación.


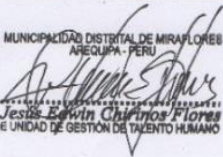
Cordialmente,

Nombres y apellidos del representante de la institución: Jesús Edwin Chirinos Flores

Cargo que ocupa: Jefe Unidad de Gestión del Talento Humano D.N.I. 41379548

Firma y sello: _____

Octubre de 2019


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
AREQUIPA - PERÚ

Jesús Edwin Chirinos Flores
JEFE DE UNIDAD DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

29

Anexo 20: Fotos del desarrollo del cuestionario







**Anexo 21: Fichas del desarrollo de los datos demográficos y el cuestionario
antes y después de la aplicación del programa de los trabajadores N°1 y N°21**

Trabajador N°1 datos demográficos

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS - TERCERA VERSIÓN DE

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.
Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela con una X o escríbala en la casilla.

1. Nombre Completo: HERBER LIGORTE HERRERO Fecha: 22-11-14

2. Sexo: ☒ Masculino ☐ Femenino

3. Edad: 42

4. Estado Civil: ☐ Soltero(a) ☐ Conviviente ☐ Viudo(a)
☒ Casado(a) ☐ Divorciado(a)

5. Número de integrantes de familia: 03 Hijos ☐ Otros

6. Último nivel de Estudios: ☐ Primaria Completa ☐ Primaria Incompleta
☒ Secundaria Completa ☐ Secundaria Incompleta
☐ Superior ☐ Ninguna

7. Área: Limpieza Publica

8. Puesto y/o cargo: ☐ Supervisores
☒ Obreros
☐ Administrativos (CAS)

9. Mi Horario de trabajo es desde: 04.00m hasta: 12.00m

10. Mi Horario de refrigerio es desde: 9:30m hasta: 10:00m

11. Tipo de relación laboral: ☐ Permanente/Estable
☐ 728 Obrero
☐ 276 CAS Contratados
☒ 1057 CAS
☐ Otros

12. Mi antigüedad en la Municipalidad: ☐ Menos de 30 días ☐ De 1 a 6 meses
☒ Entre 6 a meses a 2 años
☐ Entre 2 hasta 5 años
☐ Entre 5 hasta 10 años
☐ Superior a 10 años

Trabajador N°1 encuesta del nivel de estrés antes de la aplicación del programa

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN DE VILLALOBOS GLORIA

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			✓	
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			✓	
3. Problemas respiratorios.				✓
4. Dolor de cabeza.			✓	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			✓	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.			✓	
7. Cambios fuertes del apetito.				✓
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				✓
9. Dificultad en las relaciones familiares.			✓	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				✓
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.			✓	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				✓
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		✓		
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			✓	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.			✓	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.			✓	
17. Cansancio, tedio o desgano.			✓	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				✓
19. Deseo de no asistir al trabajo.			✓	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				✓
21. Dificultad para tomar decisiones.				✓
22. Deseo de cambiar de empleo.				✓
23. Sentimiento de soledad y miedo.				✓
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.			✓	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			✓	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				✓
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				✓
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				✓
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				✓
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				✓
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				✓

Trabajador N°1 encuesta del nivel de estrés después de la aplicación del programa

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN DE VILLALOBOS GLORIA

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			✓	
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.			✓	
3. Problemas respiratorios.			✓	✓
4. Dolor de cabeza.			✓	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				✓
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				✓
7. Cambios fuertes del apetito.				✓
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				✓
9. Dificultad en las relaciones familiares.			✓	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				✓
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				✓
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				✓
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				✓
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			✓	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				✓
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				✓
17. Cansancio, tedio o desgano.				✓
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				✓
19. Deseo de no asistir al trabajo.				✓
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				✓
21. Dificultad para tomar decisiones.				✓
22. Deseo de cambiar de empleo.				✓
23. Sentimiento de soledad y miedo.				✓
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				✓
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			✓	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				✓
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				✓
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				✓
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				✓
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				✓
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				✓

Trabajador N°21 datos demográficos

QUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRES - TERCERA VERSIÓN DE

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.
Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela con una X o escríbala en la casilla.

1. Nombre Completo: Miguel Ángel Hermezañán Cáceres Fecha: 22-11-2014

2. Sexo: ☐ Masculino ☒ Femenino

3. Edad: 51

4. Estado Civil: ☒ Soltero(a) ☐ Conviviente ☐ Viudo(a)
☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a)

5. Número de integrantes de familia: 3 Hijos ☐ Otros

6. Último nivel de Estudios: ☐ Primaria Completa ☐ Primaria Incompleta
☐ Secundaria Completa ☐ Secundaria Incompleta
☒ Superior ☐ Ninguna

7. Área: Limpeza Pública

8. Puesto y/o cargo: ☐ Supervisores
☒ Obreros
☐ Administrativos (CAS)

9. Mi Horario de trabajo es desde: 4:00 am hasta: 12:00 pm

10. Mi Horario de refrigerio es desde: 8:00 am hasta: 8:15 am

11. Tipo de relación laboral: ☐ Permanente/Estable
☒ 728 Obrero
☐ 276 CAS Contratados
☐ 1057 CAS
☐ Otros _____

12. Mi antigüedad en la Municipalidad: ☐ Menos de 30 días ☐ De 1 a 6 meses
☐ Entre 6 a meses a 2 años
☐ Entre 2 hasta 5 años
☒ Entre 5 hasta 10 años
☐ Superior a 10 años

Trabajador N°21 encuesta del nivel de estrés antes de la aplicación del programa

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN DE VILLALOBOS GLORIA

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X			
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X			
3. Problemas respiratorios.			X	
4. Dolor de cabeza.			X	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.			X	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.	X			
7. Cambios fuertes del apetito.	X			
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X
9. Dificultad en las relaciones familiares.				X
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.		X		
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				X
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.		X		
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				X
17. Cansancio, tedio o desgano.			X	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			X	
19. Deseo de no asistir al trabajo.			X	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			X	
21. Dificultad para tomar decisiones.			X	
22. Deseo de cambiar de empleo.	X			
23. Sentimiento de soledad y miedo.			X	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				X
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			X	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X
27. Sentimiento de "que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.			X	
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X

Trabajador N°21 encuesta del nivel de estrés después de la aplicación del programa

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN DE VILLALOBOS GLORIA

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.		X		
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X			
3. Problemas respiratorios.			X	
4. Dolor de cabeza.			X	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				X
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.			X	
7. Cambios fuertes del apetito.			X	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				X
9. Dificultad en las relaciones familiares.				X
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				X
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				X
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				X
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				X
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				X
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				X
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				X
17. Cansancio, tedio o desgano.				X
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				X
19. Deseo de no asistir al trabajo.				X
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.			X	
21. Dificultad para tomar decisiones.			X	
22. Deseo de cambiar de empleo.				X
23. Sentimiento de soledad y miedo.				X
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				X
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				X
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				X
27. Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				X
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				X
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				X
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				X
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				X

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] S. Leka, A. Griffiths y T. Cox, Organización del Trabajo y el Estrés - OMS, Espoo: Grafik-Des, 2015.
- [2] S. Machida, La prevención del Estrés en el Trabajo - OIT, Ginebra, 2013.
- [3] S. Coach, «Reportaje especial: Cifras del estrés laboral en América Latina,» Internacional Academy, Santiago, 2018.
- [4] El Peruano, «Normas Legales: Decreto Supremo 005-2012-TR,» Lima, 2012.
- [5] CEPRIIT, Boletín EsSalud - Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, Lima, 2015.
- [6] J. Rojas Livia, Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirlas, Lima: El Comercio, 2017.
- [7] F. H. Robledo, Codificación en salud ocupacional, Bogotá: Ecoe Ediciones, 2015.
- [8] El Peruano, «Normas Legales: Ley de seguridad y salud en el trabajo-29783,» Lima, 2011.
- [9] J. Avila, El Estrés un problema de salud del mundo actual, La Paz: Con-ciencia, 2014.
- [10] A. Orlandini, El estrés: Qué es y cómo evitarlo, México D.F: Fondo de cultura económica, 2012.
- [11] C. R. Cavassa, Ergonomía y Productividad, 2 ed., Limusa, S.A., 2006.

- [12] J. Peiro y I. Rodriguez, «Estrés laboral, liderazgo, salud organizacional,» Papeles del Psicólogo, vol. 29, nº 1, pp. 68 - 82, 2008.
- [13] I. Santibañez Lara y J. Sanchez Vega, Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado, Madrid: Diaz de santos, 2007.
- [14] J. P. Toro y E. Ansoleaga Moreno, Salud de los trabajadores, Maracay: Redalyc, 2010.
- [15] A. Marin Blandon y M. . E. Pico Merchan, Fundamentos de salud ocupacional, Caldas: Universidad de Caldas, 2004.
- [16] O. O. Orozco Bautista, Programa de salud ocupacional, Santander: Unidades tecnologicas de Santander, 2013.
- [17] N. M. Mamani Incacutipa y R. L. Ramos Choque, «Efectividad del programa “Trabajando juntos contra el estrés laboral” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este,» Universidad Peruana Union, Lima, 2015.
- [18] D. Aray Mendoza y W. A. Acosta Andrade, «Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del area de mantenimiento de la facultad de ciencia administrativas,» Universidad Guayaquil, Guayaquil, 2016.
- [19] M. V. Proaño Acebo, «Diseño de un plan de intervención para mitigar los efectos del estrés generado por un liderazgo negativo en los almacenes Olga,» Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Quito, 2015.
- [20] J. L. García Alvear, «Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca,» Universidad de Cuenca, Cuenca, 2015.
- [21] É. S. Vélez Villacorta, «Efectividad de un programa de relajación “primero es mi paz interior” en la disminucion de los niveles de estres en estudiantes de enfermeria de una Universidad Publica de Lima,» Universidad Mayor de San Marcos , Lima, 2015.
- [22] E. K. Vallejo Villagrán, «Programa preventivo de seguridad y salud para afrontamiento del estrés laboral de los trabajadores de la empresa de productos alimenticios "San Salvador“,» Universidad Nacional Chimborazo, Riobamba, 2019.
- [23] L. Fortuño Mar y J. L. Zaera Buitrago, «Estrés de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas; diseño y efectividad de un programa de intervención,» Universidad Rovira I Virgili, Cataluña, 2016.
- [24] C. I. López Novelo, «Programas para adquisición de habilidades de afrontamiento ante el estrés académico para estudiantes universitarios de primer ingreso,» Universidad Autonoma Nuevo Leon, Monterrey, 2017.
- [25] H. T. Elera Castro y C. d. M. Tafur Namuche, «Estrés Laboral y su incidencia en el ausentismo del personal administrativo de la facultad de Ingeniería Mecánica eléctrica en la Universidad Nacional pedro Ruiz Gallo,» Universidad Señor de Sipan, Pimentel, 2018.

- [26] A. J. Inga Galeas, «Elaboración y socialización de un programa de capacitación para disminuir el riesgo de estrés laboral del personal policial circuito Carcelén perteneciente al distrito de la delicia de la policía nacional del Ecuador distrito Metropolitano,» Tecnológico Superior Cordillera, Quito, 2017.
- [27] M. F. Bermúdez Hinojosa y J. Hurtado Palacios, «Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac,» Universidad Andina Simon Bolivar, Quito, 2017.
- [28] C. Chávez Lizbeth, «Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A,» Universidad Privada de Tacna , Tacna, 2016.
- [29] C. G. Gutiérrez Cabello y K. A. Torres Zavaleta, «Efectividad de un Programa de Pausas Activas para La reducción del Nivel de Estrés Laboral en el personal Administrativo en una Clínica de Lima,» Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2018.
- [30] D. J. López Vela, «Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones,» Universidad Internacional SEK, Quito, 2015.
- [31] N. M. Santana Aldana, «Plan de Motivación y Adaptabilidad para reducir el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción,» Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, 2017.
- [32] J. Guerra Baquero, «Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales,» Universidad Católica de Colombia, Bogotá , 2016.
- [33] D. M. Urachua Mamani, «Aplicación de un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras del Centro Quirúrgico Clínica San Juan de Dios,» Universidad Nacional de San Agustín , Arequipa, 2017.
- [34] D. A. García Herrera y O. J. Rojas Duarte, «Propuesta de un plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petro industrial S.A. y Alfa Gres,» Universidad de San Buenaventura Colombia, Medellín, 2017.
- [35] W. P. Rosas Jiménez, «Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa Comercializadora de Arequipa,» Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2017.
- [36] J. N. Calderón Castillo y A. R. Vásquez Fontela, «Estrategias de Afrontamiento del estrés y satisfacción laborales en una empresa de transporte de Arequipa,» Universidad Católica de Santa María, Arequipa, 2018.
- [37] R. Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación, 6 ed., vol. 6, México D.F.: Mc Graw Hill Education, 2014, p. 600.
- [38] Z. R. Vargas Cordero, «La investigación aplicada una forma de conocer las realidades con evidencias científicas,» Educación de la Universidad de Costa Rica, Costa Rica, 2009.
- [39] G. E. Villalobos Fajardo, «Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial,» Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá , 2010.

- [40] V. Albarrán, V. Geldres , P. Paredes, O. Ramirez, F. Ruiz y C. Palomino, Validacion de la bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial, Lima: Horizonte Medico , 2018.
- [41] L. Paredes Alfaro, «Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.,» Universidad Andina Simon Bolivar, Quito, 2016.
- [42] Á. R. Valdivia Condori, «Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Docentes de tres Academias Preuniversitarias,» Universidad Nacional de San Agustin, Arequipa, 2016.
- [43] K. Lewin, «Estilos de liderazgo,» Psicología y Mente, Lima, 2017.